LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole

Benutzerhandbuch



Inhalt

Informationen zu LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue dient dazu, für Kunden und Mitarbeiter sofortigen Support per Fernzugriff zu leisten. Mit Rescue können Sie innerhalb weniger Sekunden PCs, Macs oder Smartphones über das Internet aus der Ferne steuern, ohne vorher eine Software installieren zu müssen.

- **Problemlösung bei der ersten Kontaktaufnahme steigern**. Dank der Funktionen für die Bedienung mehrerer Sitzungen, Instant Chat, Technikerkollaboration und und weiterer Hilfefunktionen müssen weniger Probleme an den Level-2-Support weitergereicht, sondern können stattdessen schon bei der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden.
- **Durchschnittliche Abwicklungszeiten verkürzen**. Schnellere Problemfindung und -lösung durch fortschrittliche Tools für Diagnose, Zusammenarbeit und Berichterstattung.
- **Kostspielige Rücksendungen von Geräten reduzieren**. Mit Hilfe von Diagnosetools, der Gerätehistorie und der Gerätekonfiguration per Fernzugriff können Techniker eine größere Anzahl von Problemen aus der Ferne lösen. Unnötige Rücksendungen werden vermieden.

Rufen Sie die LogMeIn-Rescue-Website auf und erstellen Sie ein Rescue-Testkonto, indem Sie auf **Kostenlos testen** klicken, um Rescue kostenlos zu testen.

Für den Kauf von Abos besuchen Sie bitte die *LogMeIn-Rescue-Website*.

Informationen zur LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole

Über die Technikerkonsole von LogMeIn Rescue leisten Techniker Support per Fernzugriff.

Techniker haben ab sofort die Wahl, die Technikerkonsole entweder in einem unterstützten Browser oder als Anwendung direkt auf dem Computer auszuführen.

Schlüsselfunktionen:

- Direktverbindung zum Kunden per Code oder per E-Mail zugesandtem Link
- Desktopansicht und Fernsteuerung, einschließlich Whiteboard
- detaillierter Sitzungsverlauf und Notizen
- Chat-Oberfläche mit vordefinierten Antworten, URL-Push und Dateiübertragung
- Ausführliche Systemdiagnose, einschließlich Neustart und Wiederherstellung der Verbindung
- Zusammenarbeit mit internen oder externen Technikern



Hinweis: Während einer externen gemeinsamen Sitzung wird von Technikern ohne Lizenz eine Version der Technikerkonsole mit eingeschränktem Funktionsumfang verwendet. Ausführlichere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch für die LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker.

Informationen zum Administrationscenter von LogMeIn Rescue

Mit Hilfe des Administrationscenters von LogMeIn Rescue können Administratoren LogMeIn Rescue für beliebige Supportorganisationen konfigurieren (von einem Supporttechniker bis hin zu mehreren Technikerteams mit unterschiedlichen Verantwortungsbereichen und Funktionen).

Diese intuitive, webbasierte Oberfläche ermöglicht es Administratoren, weitere Administratoren sowie Technikergruppen zu erstellen und ihnen Berechtigungen zuzuweisen. Administratoren können ferner Supportkanäle erstellen. Hierbei handelt es sich um webbasierte Links, über die Kunden automatisch mit Technikern verbunden werden.

Das Administrationscenter ermöglicht es Administratoren:

- Technikergruppen zu erstellen und den Gruppen Berechtigungen zuzuweisen
- Support-Kanäle bestimmten Technikergruppen zuzuweisen
- Berichte über die Leistungen der Techniker zu aktivieren und anzusehen
- Berichte über die Kundenzufriedenheit zu aktivieren und anzusehen
- Und vieles mehr. Ausführlichere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für das LogMeIn-Rescue-Administrationscenter*.

Sicherheit von LogMeIn Rescue

- Es ist nicht notwendig, in Firmen- oder privaten Firewalls zusätzliche Ports zu öffnen, da die gesamte Kommunikation zwischen Techniker und Kundencomputer über das Standardwebprotokoll (HTTP) erfolgt.
- Zwischen Techniker und Kunde wird über anerkannte Internetprotokolle eine verschlüsselte Verbindung (256-Bit-SSL) eingerichtet.
- Nach Ende der Support-Sitzung werden alle Zugriffsberechtigungen für das Gerät des Kunden aufgehoben.
- Es ist möglich, Sitzungen einem bestimmten Kanal und somit einer gewünschten Technikergruppe zuzuweisen. So etwa könnten Supportanfragen von Führungskräften, die Zugang zu heiklen Daten haben, ausschließlich leitenden Support-Technikern zugänglich gemacht werden.
- Sitzungen können aufgezeichnet werden, um die vom Techniker ergriffenen Maßnahmen nachverfolgen zu können.
- Bei jeder Dateiübertragung wird ein MD5-Hash berechnet und aufgezeichnet. Aus dem MD5-Hash lässt sich erkennen, ob eine an das Gerät des Kunden gesendete Datei modifiziert wurde.
- Auf dem Kundencomputer wird keinerlei Software dauerhaft installiert. Beim Start der Sitzung wird ein kleines Applet heruntergeladen, das am Ende der Sitzung wieder gelöscht wird. Die einzige Ausnahme hierbei stellt die Rescue-Calling-Card-Anwendung dar.

Weitere Informationen finden Sie im *Whitepaper zur Architektur von LogMeIn Rescue*.

LogMeIn Rescue in einer mehrsprachigen Umgebung

Unterstützte Sprachen

Die Website, die Technikerkonsole, das Administrationscenter und die Benutzerhandbücher von LogMeIn Rescue sowie das Mobile-Applet für BlackBerry und das PIN-Code-Eingabeformular auf www.LogMeIn123.com sind in folgenden Sprachen verfügbar:

de – Deutsch	it – Italienisch
en – Englisch	ja – Japanisch
es – Spanisch	nl – Niederländisch

fr – Französisch	pt-br – Portugiesisch (Brasilien)



Hinweis: Die Technikerkonsole ist auch auf Chinesisch (sowohl zh-TW als auch zh), Koreanisch (ko) und Thailändisch (th) verfügbar.

Das Rescue-Applet für PC und Mac, die Apps für mobile Geräte, die Calling Card und die Instant-Chat-Benutzeroberfläche sind in den folgenden Sprachen verfügbar:

ar – Arabisch	ko – Koreanisch
bg – Bulgarisch	nl – Niederländisch
cz - Tschechisch	no – Norwegisch
da – Dänisch	pl – Polnisch
de – Deutsch	pt – Portugiesisch
el – Griechisch	pt-BR – Portugiesisch (Brasilien)
en – Englisch	ro – Rumänisch
es – Spanisch	ru – Russisch
fi – Finnisch	sk – Slowakisch
fr – Französisch	sv – Schwedisch
he – Hebräisch	th – Thailändisch
hr – Kroatisch	tr – Türkisch
hu – Ungarisch	zh – Chinesisch
it – Italienisch	zh-TW – Chinesisch (Taiwan)
ja – Japanisch	

- Das Windows-Mobile-Applet ist in den folgenden Sprachen **nicht** verfügbar: sk, hr, el, th, bg, ro.
- Das Symbian-Applet ist in den folgenden Sprachen **nicht** verfügbar: cs, sk, hr, el, th, bg, ro.
- Die Android-App ist außerdem in diesen **zusätzlichen** Sprachen verfügbar: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi.



Tipp: Informationen zur Problemlösung mit dem Tastaturlayout während der Fernsteuerung finden Sie unter *Verwenden des lokalen und entfernten Tastaturlayouts (Tastatursynchronisation)* auf Seite 52.



Tipp: Wenn Ihre Organisation die Instant-Chat-Funktion selbst hostet, können Sie Sprachen Ihren Anforderungen entsprechend hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter *How to Customize Instant Chat Language Files* (Anpassen der Instant-Chat-Sprachdateien) im Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue (nur in englischer Sprache).

Festlegen der Sprache für die Technikerkonsole

Beim Starten der browserbasierten Version der Technikerkonsole wird die auf der Anmeldeseite von Rescue, im Administrationscenter oder auf der Seite „Mein Konto“ aktive Sprache verwendet. Die Computer-App verwendet die bei der Installation gewählte Sprache.

Wenn Sie also beispielsweise beim Öffnen der Technikerkonsole die Rescue-Anmeldeseite auf Spanisch nutzen, wird auch die Technikerkonsole auf Spanisch ausgeführt.

- So wird die aktive Sprache der browserbasierten Technikerkonsole geändert:
  a) Beenden Sie die Technikerkonsole.
  b) Ändern Sie die aktive Sprache auf der Anmeldeseite oder auf der Seite „Mein Konto“.
  c) Starten Sie die Technikerkonsole in Ihrem Browser neu.
- Zum Ändern der von der Computer-App verwendeten Sprache müssen Sie die Computer-App deinstallieren und neu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie bei der Installation die gewünschte Sprache wählen.

Festlegen der Sprache der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker

Die von der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker genutzte Sprache wird wie folgt bestimmt:

- Wenn der externe Techniker über einen Link eingeladen wird, nutzt die LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker dieselbe Sprache wie der Techniker, der die Einladung versendet hat.
- Wenn der externe Techniker über einen PIN-Code eingeladen wird, kann der kollaborierende Techniker auf der PIN-Code-Eingabeseite (z. B. LogMeIn123.com) die gewünschte Sprache aus einer Liste auswählen.

  Verfügbare Sprachen: DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

Informationen zu den kundenseitigen Spracheinstellungen

Das LogMeIn-Rescue-Applet, der Instant Chat und die Calling Card werden in der auf dem Kundencomputer gewählten aktiven Sprache ausgeführt.

Wenn das Applet in der Sprache des Kunden nicht verfügbar ist, wird die englische Version verwendet.

Das Instant-Chat-Fenster besitzt im Gegensatz zum Applet und der Calling Card eine Option zur Sprachauswahl.

Das Mobile-Applet erkennt die Spracheinstellung des Smartphones und wird automatisch in der betreffenden Sprache ausgeführt. Wenn das Applet in der Sprache des Kunden nicht verfügbar ist, wird die englische Version verwendet.



Tipp: In Windows wird die Sprache unter **Systemsteuerung** > **Regions- und Sprachoptionen** > **Registerkarte „Sprache“** festgelegt.

Beispiel

Angenommen, Sie sind ein in Großbritannien tätiger Techniker und arbeiten mit der englischen Version von Rescue. Sie nehmen Kontakt mit einer Kundin in Deutschland auf. Ihre Kundin verwendet die deutsche Version von Windows, hat aber ihre Regions- und Sprachoptionen auf Türkisch eingestellt. Sie wird das Applet auf Türkisch sehen.

Grundlegendes zur Technikerkonsole

Systemanforderungen für LogMeIn Rescue

Systemanforderungen für Technikercomputer

Computer, auf denen die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole ausgeführt wird, müssen folgende Systemanforderungen erfüllen.



Wichtig: Verwenden Sie in Verbindung mit LogMeIn unbedingt offiziell unterstützte Technologien von Drittanbietern, die auf dem neuesten Stand sind. LogMeIn ist für den Einsatz mit Produkten und Diensten von Drittanbietern (Browser, Betriebssysteme usw.) konzipiert, die von den jeweiligen Anbietern offiziell unterstützt und vom Endbenutzer auf dem neuesten Stand gehalten werden (neueste Patches und Updates werden installiert). *Weitere Informationen*

Eigenständige Version der Technikerkonsole:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Apple Macintosh OS X 10.7 (Lion) oder höher für die Computer-App der Technikerkonsole für Macs
- Eine funktionierende Internetverbindung (empfohlene Mindestgeschwindigkeit: 128 kbit/s bzw. ISDN oder schneller für die Fernsteuerung oder Desktopansicht)
- Bis zu 20 MB Arbeitsspeicher sowie zusätzlich 20 MB pro Fernsteuerungssitzung
- Bis zu 30 MB Festplattenspeicher sowie zusätzlich 20 MB für alle Smartphone-Simulationen

Zusätzliche Anforderungen für die browserbasierte Technikerkonsole:

- Server 2003, Server 2008 (inkl. der jeweiligen 64-Bit-Versionen)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10 oder 11, mit Unterstützung für 128-Bit- oder 256-Bit-Verschlüsselung
- Firefox 3.6 oder höher
- Chrome wird derzeit nicht unterstützt

Voraussetzungen für die Nutzung der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Eine funktionierende Internetverbindung (empfohlene Mindestgeschwindigkeit: 128 kbit/s bzw. ISDN oder schneller für die Fernsteuerung oder Desktopansicht)
- Bis zu 20 MB Arbeitsspeicher sowie zusätzlich 20 MB pro Fernsteuerungssitzung

Systemanforderungen für Kundencomputer

Techniker können mit Hilfe von LogMeIn Rescue für Computer, die die folgenden Systemanforderungen erfüllen, Support per Fernzugriff leisten:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (inkl. der jeweiligen 64-Bit-Versionen); Windows 98, ME und 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) und 10.10 (Yosemite).



Hinweis: Das Rescue-Applet, das auf Macs via Instant Chat ausgeführt wird, ist nur mit Mac OS X 10.6 (Snow Leopard) oder höher kompatibel.

- Um eine optimale Leistung zu erreichen, sollte der Kunde über eine Breitband-Internetverbindung (T1, Kabelmodem, ISDN oder DSL) verfügen; DFÜ mit 28 kbit/s wird ebenfalls unterstützt
- 20 MB sowie zusätzlich 20 MB für jede Fernsteuerungssitzung (Die Technikerkollaboration kann auf dem Kundengerät in simultanen Fernsteuerungssitzungen resultieren.)

Systemanforderungen für mobile Kundengeräte

Mit LogMeIn Rescues Add-on für mobile Geräte können Techniker für alle Geräte, die auf einer unterstützten Plattform laufen, Support leisten. Nähere Einzelheiten finden Sie auf dieser Seite: *https://secure.logmeinrescue.com/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*.

Starten der Technikerkonsole in einem Browser

Bei der ersten Anmeldung eines Technikers auf der *LogMeIn-Rescue-Website* von einem bestimmten PC aus muss ein kleiner Software-Client heruntergeladen und installiert werden.

Ein *MSI-Installationsprogramm* ist für die Technikerkonsole für den Fall verfügbar, dass der Download- und Installationsvorgang nicht automatisch abläuft.



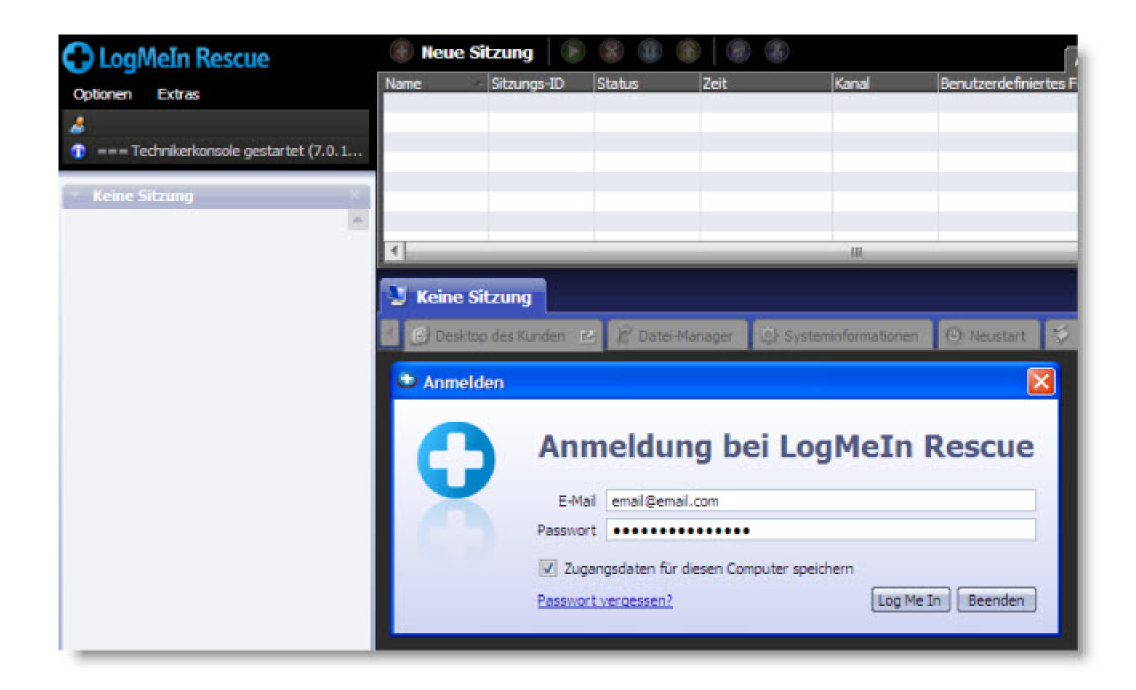
Beschränkung: Auf Mac-Computern kann die Technikerkonsole nicht im Browser ausgeführt werden.

Die Techniker haben auch die Möglichkeit, die Technikerkonsole als Computer-Anwendung auszuführen. See *Computer-App der Technikerkonsole für Windows und Mac* auf Seite 10.

Computer-App der Technikerkonsole für Windows und Mac

Die Computer-App der Technikerkonsole ist sowohl für Techniker auf Windows- als auch auf Mac-Computern verfügbar.

Die Computer-App bietet genau denselben Funktionsumfang wie die browserbasierte Version. Der einzige Unterschied besteht darin, dass sie als eigenständige Programmdatei ausgeführt wird; das heißt, sie lässt sich mit einem Klick starten und es ist kein Browser erforderlich.



Ein- und Beschränkungen der Technikerkonsole auf Mac-Computern

Folgende Funktionen der Technikerkonsole sind auf einem Mac nicht verfügbar:

- Bildschirmfreigabe durch Techniker
- Bildschirmaufnahmen mit dem MSVC-Codec (System greift auf den MRLE-Codec zurück)
- Überwachung des Desktops eines Technikers, der die Technikerkonsole auf einem Mac ausführt
- Integriertes Wissensportal
- LAN-interne Verbindungen
- Single-Sign-On-Anmeldung (SSO)



Hinweis: Die während einer Sitzung gespeicherten bzw. exportierten Dateien sind zugänglich unter `Benutzer/[Benutzername]/Library/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents`

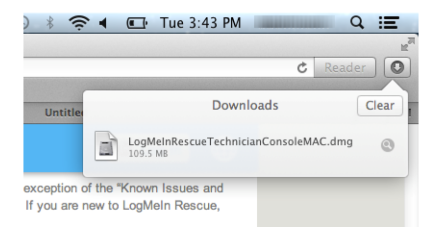
Installieren der Computer-App

Windows

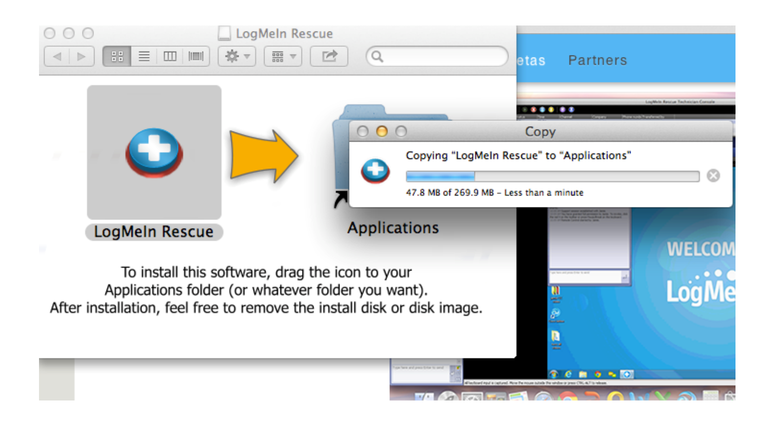
- **Option 1:** Klicken Sie auf diesen Link, um die *Computer-App herunterzuladen und zu installieren*.
- **Option 2:** Melden Sie sich auf der LogMeIn-Rescue-Website bei Ihrem Konto an und rufen Sie die Seite **Mein Konto** auf. Klicken Sie auf den Link, um die Computer-App herunterzuladen.

Mac

1. Klicken Sie auf diesen Link, um die *Computer-App der Technikerkonsole für Macs* herunterzuladen.
2. Klicken Sie im Fenster „Downloads“ doppelt auf **LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg**.



3. Folgen Sie den Anweisungen, um das LogMeIn-Rescue-Symbol in Ihren Programmordner zu ziehen.



Die App ist nun auf Ihrem Computer installiert.

Ausführen der Computer-App

Windows

Die Anwendung lässt sich über das Windows-Startmenü, eine Desktop-Verknüpfung oder eine beliebige andere Methode starten. Unter Umständen werden Sie dazu aufgefordert, sich bei Ihrem Rescue-Konto anzumelden. Verwenden Sie dieselbe E-Mail-Adresse und dasselbe Passwort wie bei der Anmeldung auf der LogMeIn-Rescue-Website.

Mac

Sie können die App über das **Launchpad** oder **Finder** > **Programme** starten.

Verwenden Sie dieselbe E-Mail-Adresse und dasselbe Passwort wie bei der Anmeldung auf der LogMeIn-Rescue-Website.



Nicht vergessen!: Die Technikerkonsole für Macs verwendet die als die bevorzugte Mac-OS-X-Sprache gewählte Sprache.

Einrichten der direkten Anmeldung bei der Computer-App

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Benutzernamen und das Passwort für die Anmeldung bei der Computer-App in Rescue zu speichern.

Berechtigungen in der Technikerkonsole

Die genauen Funktionen und Aktionen, die Ihnen in der LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole zur Verfügung stehen, können davon abhängig sein, welche Berechtigungen Ihnen von einem Rescue-Administrator, einem kollaborierenden Techniker und ggf. einem Kunden während einer Sitzung erteilt wurden.

Wenden Sie sich an einen Rescue-Administrator oder den leitenden kollaborierenden Techniker, falls es Schwierigkeiten in Bezug auf Berechtigungen gibt.

Verwalten des Technikerstatus

Die Statusinformationen werden im Protokoll übertragen und der Status wird im Konsolenstatusbereich oben links in der Technikerkonsole als Symbol neben dem Namen des Technikers angezeigt.

Online



Ein Techniker, der online ist, kann jede beliebige für seine Technikergruppe zugelassene Sitzung entgegennehmen.

Abwesend



Ein Techniker kann seinen eigenen Status durch Anklicken des „Online“-Symbols auf „Abwesend“ stellen. Das „Abwesend“-Symbol blinkt, solange der Techniker im Status „Abwesend“ ist. Klicken Sie auf das blinkende „Abwesend“-Symbol, um wieder zurück auf „Online“ zu wechseln.

Sitzungen können nicht an Techniker mit dem Status „Abwesend“ übertragen werden, aber ein Techniker mit dem Status „Abwesend“ kann sich alle Sitzungen in seiner Warteschlange anzeigen lassen und neue Sitzungen aufrufen.

Der Administrator kann den Technikerstatus so einstellen, dass er automatisch nach einer vorgegebenen Zeit der Inaktivität auf Systemebene auf „Abwesend“ geändert wird.

Beschäftigt



Techniker können ihren eigenen Status nicht auf „Beschäftigt“ ändern. Dies ist eine automatische Einstellung, die vom Rescue-Administrator getroffen wird. Der Administrator kann den Technikerstatus so einstellen, dass er automatisch auf „Beschäftigt“ geändert wird, sobald ein Techniker eine vorgegebene Anzahl an aktiven Sitzungen erreicht.

Sitzungen können nicht an Techniker mit dem Status „Beschäftigt“ übertragen werden, aber ein Techniker mit dem Status „Beschäftigt“ kann sich alle Sitzungen in seiner Warteschlange anzeigen lassen und neue Sitzungen aufrufen.

Einrichten der Technikerkonsole

Ändern der Farbe der Technikerkonsole

Öffnen Sie **Optionen** > **Farbschema**, um eines der verfügbaren Farbschemata auszuwählen.

Der Funktionsumfang ist bei allen Farbschemata gleich.

Konfigurieren von akustischen Warnmeldungen

Sie können die Technikerkonsole so einstellen, dass bei Eintreten bestimmter Ereignisse akustische Signale ausgelöst werden.

Dabei handelt es sich um standardmäßige Signaltöne, die nicht angepasst werden können.

1. Wählen Sie in der Technikerkonsole das Menü **Optionen** und dann **Konfigurieren von akustischen Warnmeldungen**.
   Das Dialogfeld „Akustische Warnmeldungen“ wird angezeigt.
2. Sie können folgende Optionen wählen:
   - Signalton abspielen, wenn die Technikerkonsole minimiert ist und eine neue Sitzung in die Warteschlange „Privat“ oder „Kanal“ aufgenommen wird
   - Signalton abspielen, wenn die Technikerkonsole geöffnet ist und eine neue Sitzung in die Warteschlange „Privat“ oder „Kanal“ aufgenommen wird
   - Signalton abspielen, wenn ein Kunde die Verbindung absichtlich trennt
   - Signalton abspielen, wenn die Netzwerkverbindung vorübergehend unterbrochen ist
   - Signalton abspielen, wenn eine Berechtigungsanfrage von einem Kunden abgelehnt wird
   - Signalton abspielen, wenn sich der Status einer Sitzung auf „Dringend“ ändert
   - Signalton abspielen, wenn eine neue Chatnachricht eintrifft, während das Fenster der Technikerkonsole minimiert oder nicht im Vordergrund ist
   - Signalton abspielen, wenn eine neue Chatnachricht eintrifft, während das Chatfeld nicht im Vordergrund ist
   - Signalton abspielen, wenn ein Kunde eine Datei schickt

   Sobald eines dieser Ereignisse eintritt, wird eine akustische Warnmeldung ausgegeben.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Einstellungen zu speichern.

Aufforderungen vor dem Beenden einer Sitzung und Abmelden

Sie können die Technikerkonsole so einstellen, dass jedes Mal, wenn Sie eine Kundensitzung beenden oder sich aus der Technikerkonsole abmelden, eine Bestätigung angefordert wird.

1. Wählen Sie in der Technikerkonsole das Menü **Optionen**.
   Das Menü „Optionen“ wird geöffnet.
2. Sie können folgende Optionen wählen:

- Wählen Sie **Vor Beenden einer Sitzung nachfragen**, wenn Sie jedes Mal, wenn Sie eine Sitzung mit einem Kunden beenden, um eine Bestätigung gefragt werden möchten.
- Wählen Sie **Vor Schließen der Konsole nachfragen**, wenn Sie jedes Mal, wenn Sie sich abmelden oder die Technikerkonsole schließen, um eine Bestätigung gefragt werden möchten.

Automatischer Start von Sitzungen

Sie können einstellen, dass alle Sitzungen, die über einen PIN-Code bzw. einen Link gestartet werden, direkt vom Status „Verbindung wird hergestellt“ in den Status „Aktiv“ wechseln, ohne dass Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Starten** klicken müssen.

- Wählen Sie **Optionen** > **Eingehende private Sitzungen automatisch starten** aus.



Tipp: Wenn diese Option deaktiviert ist, wurde das Standardverhalten unter Umständen von Ihrem Rescue-Systemadministrator im Administrationscenter definiert (**Administrationscenter** > **Einstellungen** > **Technikerkonsole** > **Eingehende private Sitzungen automatisch starten**).

Aktivieren der Rechtschreibprüfung

Sie können die Rechtschreibprüfung aktivieren, damit die Rechtschreibung des gesamten von Ihnen in das Rescue-Chatfenster eingegebenen Textes automatisch kontrolliert wird.

- Wählen Sie zum Aktivieren der Rechtschreibprüfung **Extras** > **Rechtschreibprüfung** > **Wörterbuch [Sprache] herunterladen** aus.
  Das für die Rechtschreibprüfung aktive Wörterbuch wird durch ein Häkchen neben dem Namen der Sprache angezeigt.

Wählen Sie **Deaktivieren** aus, um die Rechtschreibprüfung auszuschalten.

Verwalten von Sitzungen

Informationen zur Sitzungs-Symbolleiste

Verwenden Sie die Sitzungs-Symbolleiste, um in einer auf Ihrer Sitzungsliste enthaltenen Sitzung Aktionen auszuführen.

Neue Sitzung



Über die Schaltfläche **Neue Sitzung** können Sie eine neue private Sitzung starten.

Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Technikergruppe des agierenden Technikers dazu berechtigt ist, private Sitzungen zu starten.

Unbeaufsichtigter Zugriff



Klicken Sie auf **Computer**, um auf der Registerkarte **Verfügbare unbeaufsichtigte Computer** eine Liste der Computer anzuzeigen, für die der unbeaufsichtigte Zugriff aktiviert wurde. Siehe *Arbeiten mit unbeaufsichtigten Computern* auf Seite 34.

Es werden nur jene Computer angezeigt, für die Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen.

Unbeaufsichtigter Zugriff im LAN



Klicken Sie auf **Computer**, um auf der Registerkarte **LAN-interne Verbindungen** alle Computer aufzulisten, auf die Sie in Ihrem lokalen Netzwerk zugreifen können.



Hinweis: Bei der Technikerkonsole für Macs ist die Funktion „LAN-interne Verbindungen“ nicht verfügbar.

Um eine Verbindung mit einem Computer in Ihrem Netzwerk herzustellen, benötigen Sie die entsprechenden Zugangsdaten.

Techniker überwachen



Administratoren mit einer Techniker-Lizenz können auf **Techniker überwachen** klicken, um den Desktop von Technikern in ihrer Organisation anzuzeigen.

Nähere Einzelheiten finden Sie unter *Überwachen des Desktops eines Technikers* auf Seite 62.

Starten



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Starten**, um die ausgewählte Sitzung zu starten.

Ist die Schaltfläche **Starten** inaktiv (grau), haben Sie wahrscheinlich die maximale Anzahl an aktiven Sitzungen erreicht, die von Ihrem Administrator genehmigt wurde.

Siehe auch *Automatischer Start von Sitzungen* auf Seite 15.

Ende



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden**, um eine ausgewählte Sitzung zu beenden. Die Verbindung zum Kunden wird beendet.

Anhalten



Klicken Sie auf **Anhalten**, um eine Sitzung anzuhalten.

Übertragen	 Wählen Sie eine beliebige Sitzung aus der Warteschlange aus und klicken Sie auf **Übertragen**, um die Sitzung einem anderen verfügbaren Techniker zu übergeben. Diese Option ist verfügbar, wenn die Technikergruppe des agierenden Technikers dazu berechtigt ist, Sitzungen zu übertragen.
Bildschirmfreigabe	 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bildschirmfreigabe**, um Ihren Desktop für einen Kunden sichtbar zu machen. Diese Option ist verfügbar, wenn die Technikergruppe des agierenden Technikers dazu berechtigt ist, die Bildschirmfreigabe zu nutzen.
Techniker einladen (kollaborieren)	 Klicken Sie auf **Techniker einladen**, um die Technikerkollaboration zu starten. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Technikergruppe des agierenden Technikers dazu berechtigt ist, Einladungen zur Zusammenarbeit zu versenden.

Aufrufen von Sitzungen mit Hilfe der Warteschlangen-Registerkarten

Verwenden Sie die Warteschlangen-Registerkarten, um nach aufrufbaren Sitzungen zu suchen.

Wählen Sie eine Warteschlange aus, um die in der Sitzungsliste angezeigten Sitzungen zu ändern.

Alle	Wählen Sie die Warteschlange „Alle“, um alle Sitzungen aus allen Warteschlangen zu sehen.
Warteschlange „Privat“	Wählen Sie die Warteschlange „Privat“, um private Sitzungen mit beliebigem Status anzuzeigen.
Warteschlange „Kanal“	Wählen Sie die Warteschlange „Kanal“, um Kanalsitzungen mit beliebigem Status anzuzeigen.
Aktive Sitzungen	Wählen Sie die Warteschlange „Aktive Sitzungen“, um nur jene Sitzungen anzuzeigen, die den Status „Aktiv“ tragen.
Überwacht	Administratoren können die Warteschlange „Überwacht“ wählen, um jene Techniker zu sehen, die gerade beobachtet werden. Diese Registerkarte ist für Techniker nicht sichtbar.

Ansehen von Sitzungen in der Sitzungsliste

Die Sitzungsliste (manchmal einfach auch „Warteschlange“ genannt) zeigt alle Sitzungen in der gewählten Warteschlange an.



- Um in einer aufgelisteten Sitzung eine Aktion durchzuführen, wählen Sie bitte die Sitzung aus und klicken Sie auf das gewünschte Steuerelement.
- Um Sitzungsdetails zu kopieren und in anderen Programmen zu verwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Sitzung und wählen Sie **In die Zwischenablage kopieren**.
- Sie können die Spalten einer Sitzungsliste anpassen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spalte klicken und aus dem angezeigten Menü die gewünschten Spalten auswählen.
- Sie können sämtliche benutzerdefinierten Felder (wie im Administrationscenter festgelegt) für jede aktive Sitzung direkt in der Sitzungsliste ändern.

Farben, akustische Signale und visuelle Effekte

Verschiedene Farben, akustische Signale und visuelle Effekte dienen dazu, den Status der Sitzung zum jeweiligen Zeitpunkt anzugeben:

- Eine Sitzung, die gerade eingerichtet wird, wird grau angezeigt.
- Eine neu hinzugefügte Sitzung blinkt einige Sekunden lang blau.
- Wartende und aktive Sitzungen werden schwarz angezeigt.
- Dringende Sitzungen blinken orange.

Wenn die Technikerkonsole minimiert ist und eine Sitzung in eine Warteschlange aufgenommen wird, blinkt das minimierte Fenster in der Taskleiste.



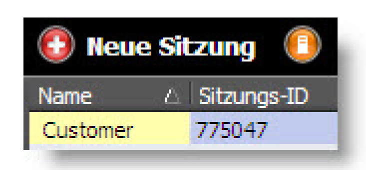
Tipp: Die genaue Zeiteinstellung für die einzelnen Warnmeldungen erfolgt über das Administrationscenter.

Bearbeiten von Feldern in der Sitzungsliste

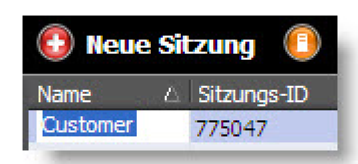
Sie können sämtliche benutzerdefinierten Felder (wie im Administrationscenter festgelegt) für jede aktive Sitzung direkt in der Sitzungsliste ändern.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die Funktion **Inline-Bearbeiten der Warteschlange** zu verwenden.

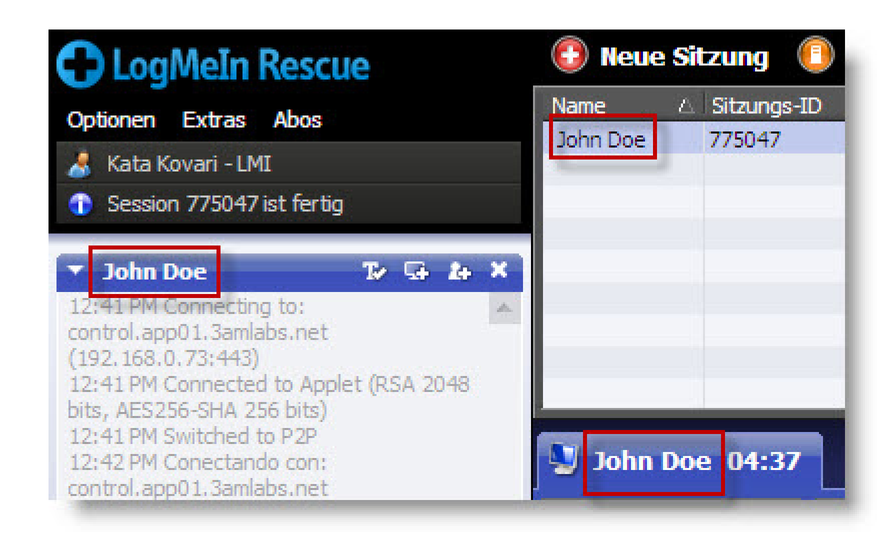
1. Bewegen Sie Ihre Maus in einer aktiven Sitzung über ein beliebiges Feld.
   Wenn das Feld bearbeitet werden kann, wird es gelb. Das gesamte Feld muss sichtbar sein. Scrollen Sie hinunter, um das ganze Feld anzuzeigen, bevor Sie Änderungen vornehmen.

2. Kicken Sie auf das Feld.
   Das Feld kann nun bearbeitet werden.



3. Geben Sie Ihre Änderungen ein.
4. Verlassen Sie das Feld.
   Der neue Wert wird im Feld **Name** und im Titel des Chat-Fensters sowie der Registerkarte „Sitzung“ angezeigt.



Umschalten zwischen mehreren aktiven Sitzungen

Mit Hilfe der Registerkarten „Aktive Sitzungen“ können Sie zwischen bis zu zehn gleichzeitigen Sitzungen wechseln.



- Klicken Sie auf die Sitzung, mit der Sie arbeiten möchten.
  Auf diese Weise können Sie über die Registerkarten und den Arbeitsbereich der Technikerkonsole Support für den Kunden leisten.

  
  Vorsicht: Bei privaten Sitzungen ist der auf der Registerkarte „Sitzung“ angezeigte Name der Name, den Sie beim Erstellen der Sitzung in das Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ eingegeben haben. Wenn Sie beim Erstellen einer Sitzung keinen Namen oder sonstige Kennung eingegeben haben, wird auf der dazugehörigen Registerkarte „Aktive Sitzung“ das Wort „Kunde“ angezeigt.

- Andere Optionen zum Umschalten zwischen Sitzungen:

- Klicken Sie in das Chatfenster des betreffenden Kunden.
- Klicken Sie in der Sitzungsliste auf die gewünschte Sitzung.



Hinweis: Die auf der Registerkarte „Aktive Sitzung“ angezeigte Zeit gibt an, wie lange sich die Sitzung schon in ihrem aktuellen Status befindet.



Tipp: Sie können bis zu zehn aktive Sitzungen gleichzeitig haben. Da angehaltene Sitzungen nicht als aktive Sitzungen gelten, bietet Ihnen die Haltefunktion zusätzliche Flexibilität, wenn Sie mehrere Sitzungen gleichzeitig laufen haben.

Anhalten von Sitzungen

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Sitzungen anzuhalten.

Eine Sitzung kann für maximal 14 Tage angehalten werden.

1. Wählen Sie in der Sitzungsliste jene Sitzung aus, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anhalten**.

   Die Sitzung wird weiterhin in Ihrer Sitzungsliste angezeigt und trägt den Status „Angehalten“.

   Tipp: Der Sitzungstimer zeigt die Haltezeit sowie die Gesamtdauer der Sitzung an.

Wenn Sie eine Sitzung mit einem Kunden anhalten, werden sämtliche aktiven **Fernsteuerungssitzungen** geschlossen. Wählen Sie eine Sitzung aus und klicken Sie auf **Starten**, um die Sitzung fortzusetzen.



Hinweis: Sie können bis zu zehn aktive Sitzungen gleichzeitig haben. Da angehaltene Sitzungen nicht als aktive Sitzungen gelten, bietet Ihnen die Haltefunktion zusätzliche Flexibilität, wenn Sie mehrere Sitzungen gleichzeitig laufen haben.

Übertragen von Sitzungen

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Sitzungen zu übertragen.

1. Wählen Sie eine Sitzung aus der Sitzungsliste und klicken Sie auf **Übertragen**.
   Das Fenster **Sitzung übergeben** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Kommentar eingeben** einen erklärenden Text ein, um dem Techniker, dem die Support-Sitzung übergeben wird, alle sachdienlichen Informationen mitzuteilen.
3. Wählen Sie mit Hilfe des Feldes **Suchen** jenes Mitglied Ihrer Organisation aus, an das Sie die Sitzung übertragen möchten.
   Sie können ein beliebiges Organisationsmitglied auswählen, das fett formatiert angezeigt wird.

   Hinweis: Die im Fenster **Sitzung übergeben** angezeigte Liste der Organisationsmitglieder hängt von einer vom Rescue-Administrator gewährten Berechtigung ab.

4. Wählen Sie den Techniker, dem Sie die Sitzung übergeben möchten.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Die Sitzung erscheint in der Sitzungsliste des betreffenden Technikers als eingehende und in Ihrer Liste als ausgehende Sitzung.



Tipp: Klicken Sie auf **Starten**, während sich die Sitzung im Status „Ausgang“ befindet, um die Übertragung abzubrechen.

6. Der Techniker, dem die Sitzung übergeben wird, wählt die Sitzung aus und klickt auf **Starten**, um sie zu aktivieren.
   Die Sitzung wird aus Ihrer Sitzungsliste gelöscht.

Die Übertragung ist abgeschlossen.

Kommunikation mit Kunden

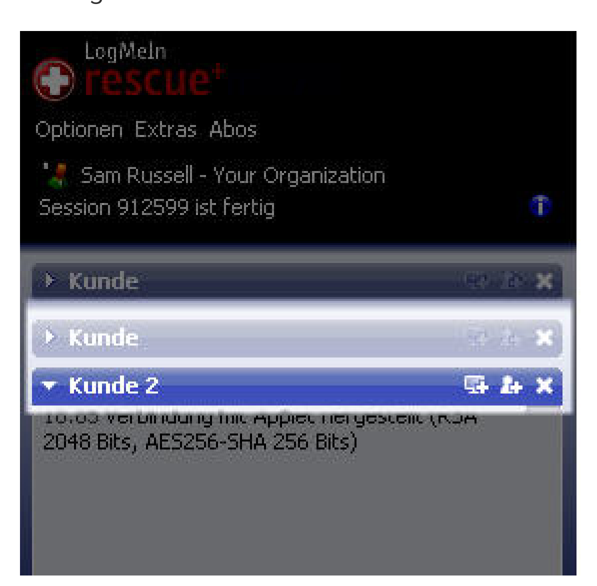
Informationen zum Chatfenster in der Technikerkonsole

Verwenden Sie das Chatfenster, um mit Kunden während einer aktiven Sitzung zu kommunizieren.

Sofern Sie nicht im Kollaborationsmodus arbeiten, sind Chat-Sitzungen auf zwei Teilnehmer beschränkt: den Techniker und den Kunden.

Das Chatfenster besteht aus folgenden Elementen.

Steuerelemente für Sitzungen



Klicken Sie auf die Registerkarte einer beliebigen Sitzung, mit der Sie arbeiten möchten. Klicken Sie auf den Pfeil nach unten, um die Sitzung zu minimieren. Klicken Sie auf das rote Kreuzchen, um die Sitzung zu beenden. Klicken Sie auf den Rechtspfeil, um eine minimierte Chatsitzung wieder aufzurufen.

Schaltfläche „Bildschirmfreigabe“



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bildschirmfreigabe**, um Ihren Desktop für einen Kunden sichtbar zu machen.

Schaltfläche „Techniker einladen“



Klicken Sie auf das Symbol **Techniker einladen**, um mit anderen Technikern zusammenzuarbeiten.

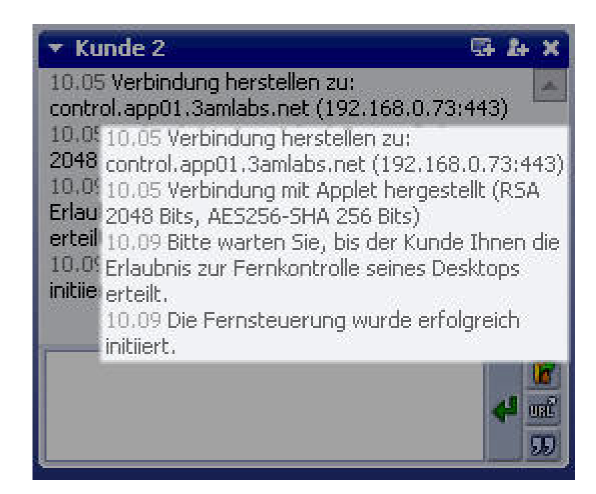
Diese Option ist verfügbar, wenn die Technikergruppe des agierenden Technikers zur Nutzung der Kollaborationsfunktion berechtigt ist und mindestens ein anderer Techniker online und verfügbar ist.

Schaltflächen „Chat aktivieren/deaktivieren“



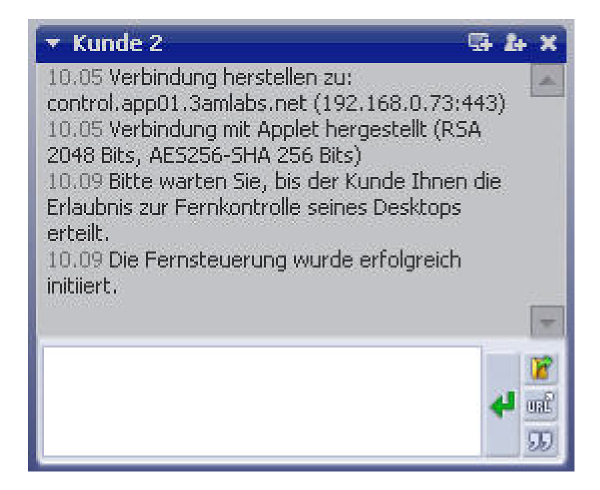
Diese Option ist verfügbar, wenn die Technikergruppe des agierenden Technikers dazu berechtigt ist, die Funktion „Chat aktivieren/deaktivieren“ zu nutzen.

Protokollbereich



Im Protokollbereich sehen Sie die Chatunterhaltung und andere Ereignisse wie etwa Statusänderungen und Verbindungsmeldungen.

Texteingabefeld



Das Texteingabefeld dient dazu, Nachrichten zu tippen und noch einmal durchzulesen, bevor Sie sie an den Kunden schicken. Wenn Sie kein Texteingabefeld sehen, könnte der Chat für Ihr Konto deaktiviert sein (bitte fragen Sie bei Ihrem Administrator nach).

Schaltfläche „Datei senden“	 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datei senden**, um eine einzelne Datei an einen Kunden zu schicken. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn der Instant Chat im Nur-Chat-Modus genutzt wird.
Schaltfläche „URL-Push“	 Über diese Schaltfläche können Sie eine URL an einen Kunden senden. Geben Sie die URL in das Texteingabefeld ein und klicken Sie dann auf „URL“, um sie an den Kunden zu senden. Bei Applet-basierten Sitzungen wird die Website auf dem Kundenrechner automatisch geöffnet. Wenn Sie mit dem Instant Chat im Nur-Chat-Modus arbeiten, muss der Kunde auf einen Link klicken. See *Informationen zu vordefinierten Antworten und URLs* auf Seite 23.
Vordefinierte Antworten	 Über diese Schaltfläche können Sie aus einer Liste häufig verwendeter Nachrichten und URLs die gewünschte Option wählen. See *Informationen zu vordefinierten Antworten und URLs* auf Seite 23.

Informationen zu vordefinierten Antworten und URLs

Eine vordefinierte Antwort oder URL ist eine Textfolge bzw. eine URL, die ein Techniker an einen Kunden schicken kann.

Die vordefinierten Antworten und URLs ersparen Ihnen Zeit und Sie müssen weniger tippen.

Auch FTP-Adressen können über die URL-Push-Funktion versendet werden.

Versenden von vordefinierten Antworten

Sie können während einer aktiven Sitzung jederzeit eine vordefinierte Antwort an einen Kunden schicken.

1. Klicken Sie in der Chatkonsole auf die Schaltfläche **Vordefinierte Antwort**.

   Ein Menü mit allen verfügbaren vordefinierten Antworten wird angezeigt.
2. Wählen Sie die vordefinierte Antwort, die Sie dem Kunden schicken möchten.
   Der Text der gewählten Antwort erscheint im Chatfenster.
3. Optional: Sie können den Text bearbeiten.
4. Drücken Sie zum Senden die **Eingabetaste** oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**.
   Die Antwort wird dem Kunden geschickt.

Versenden von vordefinierten URLs

Sie können während einer aktiven Sitzung jederzeit eine vordefinierte URL an einen Kunden schicken.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, URLs zu verschicken.

1. Klicken Sie in der Chatkonsole auf die Schaltfläche **URL-Push**.

   Ein Menü mit allen verfügbaren vordefinierten URLs wird angezeigt.
2. Wählen Sie die vordefinierte URL, die Sie dem Kunden schicken möchten.
   Der Text der gewählten Antwort erscheint im Chatfenster.

3. Optional: Sie können den Text bearbeiten.
4. Drücken Sie zum Senden die **Eingabetaste** oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**.
   Die URL wird im Standardbrowser des Kunden geöffnet.

Hinzufügen von individuellen vordefinierten Antworten oder URLs

1. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Vordefinierte Antworten verwalten**.
   Die Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten" wird im Arbeitsbereich der Technikerkonsole angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Vordefinierte Antworten" bzw. „Vordefinierte URLs" auf **Neu hinzufügen**.
   Daraufhin wird das Formular „Neue vordefinierte Antwort hinzufügen" angezeigt.
3. Geben Sie der Antwort bzw. URL einen kurzen **Namen**.
4. Geben Sie in das Feld **Inhalt** den Text der Antwort bzw. die URL ein.
   Der Inhalt darf nur aus Text bestehen. Eine Formatierung ist nicht möglich.

    **Hinweis:** Sie können auch eine FTP-Adresse eingeben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können die vordefinierten Antworten und URLs über das Chatfenster verschicken.

Exportieren von vordefinierten Antworten und URLs

Ein Administrator oder Techniker kann eine Reihe von Standardantworten und -URLs erstellen und diese dann als XML-Datei exportieren. Andere Techniker können die Antworten und URLs dann in ihre eigene Technikerkonsole importieren.

1. Erstellen Sie eine Reihe vordefinierter Antworten und URLs.
2. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Vordefinierte Antworten verwalten**.
   Die Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten" wird im Arbeitsbereich der Technikerkonsole angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten" auf die Registerkarte **Import/Export**.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**.
   Das Dialogfeld **Speichern unter** wird geöffnet, wobei als **Dateiname** `replies.xml` gewählt ist.
5. Wählen Sie den gewünschten Speicherort für die Datei `replies.xml`.
   Sie sollten einen Speicherort wählen, auf den andere Mitglieder Ihrer Organisation leicht zugreifen können.

    **Nicht vergessen!:** Die während einer Sitzung gespeicherten bzw. exportierten Dateien sind zugänglich unter `Benutzer/[Benutzername]/Library/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents`

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ihre Antworten und URLs werden als XML-Datei gespeichert.

Importieren von vordefinierten Antworten und URLs
Ein Administrator oder Techniker kann eine Reihe von Standardantworten erstellen und diese als XML-Datei exportieren. Führen Sie folgende Schritte aus, um die XML-Datei mit den Antworten in Ihre eigene Technikerkonsole zu importieren.

Zuerst muss von einem Administrator oder Techniker eine XML-Datei mit den vordefinierten Antworten und URLs erstellt und exportiert werden.

1. Wählen Sie im Menü **Extras** die Option **Vordefinierte Antworten verwalten**.
   Die Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten" wird im Arbeitsbereich der Technikerkonsole angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Vordefinierte Antworten verwalten" auf die Registerkarte **Import/Export**.
3. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Das Dialogfeld **Öffnen** wird angezeigt.
4. Navigieren Sie zur XML-Datei und klicken Sie auf **Öffnen**.
   Die Antworten werden Ihrer Liste mit vordefinierten Antworten hinzugefügt.

Sie können sämtliche importierten vordefinierten Antworten über das Chatfenster verschicken.

Senden einer Datei an einen Kunden

Führen Sie folgende Schritte aus, um eine einzelne Datei über LogMeIn Rescue an einen Kunden zu senden.

Der Kunde muss das Rescue-Applet oder die Calling Card ausführen. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn der Instant Chat im Nur-Chat-Modus genutzt wird.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Dateien zu verschicken.

Sie können immer nur eine Datei senden.

1. Klicken Sie in der Chatkonsole auf die Schaltfläche **Datei senden**.

   Das Dialogfeld **Öffnen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Datei aus, die Sie an den Kunden senden möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.
   Der Kunde wird dazu aufgefordert, die Datei zu speichern.
3. Bitten Sie den Kunden, einen Speicherort auszuwählen und auf **Speichern** zu klicken.
   Die Datei wird am vom Kunden ausgewählten Speicherort gespeichert.

Ein MD5-Fingerprint wird erstellt und ist sowohl für den Techniker als auch den Kunden im Protokoll ersichtlich.

Versenden der Kundenbefragung

Damit diese Funktion verfügbar ist, müssen Rescue-Administratoren die Kundenbefragung auf Technikergruppen- oder Kanalebene aktivieren.

- **Automatischer Versand bei Sitzungsende**
  - Bei Applet-basierten Sitzungen wird die Kundenbefragung nach Ende der Sitzung automatisch in einem Browser-Fenster geöffnet.
  - Bei Instant-Chat-Sitzungen im Nur-Chat-Modus wird der Kunde dazu aufgefordert, den Fragebogen zu öffnen, wenn der Techniker die Sitzung beendet.

Beispielnachricht: „0:00 Uhr [Name des Technikers] möchte Sie bitten, an einer kurzen Kundenbefragung teilzunehmen. Fragebogen öffnen“

Der Kunde muss auf den Link klicken, um zur Befragung zu gelangen.

- **Manueller Push während der Sitzung**
  - Sie können während einer aktiven Sitzung jederzeit mit der rechten Maustaste in der Sitzungsliste auf eine Sitzung klicken und **Kundenbefragung pushen** auswählen. Bei Applet-basierten Sitzungen wird die Kundenbefragung automatisch in einem Browser-Fenster geöffnet. Bei Instant-Chat-Sitzungen im Nur-Chat-Modus wird der Kunde dazu aufgefordert, den Fragebogen zu öffnen.

Dokumentieren Ihrer Sitzungen

Siehe auch:

• *Aufzeichnen von Sitzungen* auf Seite 53
• *Erstellen eines Screenshots während der Fernsteuerung* auf Seite 54
• *Versenden der Kundenbefragung* auf Seite 25

Ansehen des Sitzungsverlaufs (Protokoll und Notizen)

Verwenden Sie die Registerkarte **Verlauf & Notizen**, um das Sitzungsprotokoll und etwaige Notizen zu sehen, die während früherer Sitzungen mit dem aktuellen Gerät gemacht wurden.



Hinweis: Beim Support von iOS-Geräten ist die Registerkarte **Verlauf & Notizen** nicht verfügbar.

1. Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf die Registerkarte **Verlauf & Notizen**.

   Die Registerkarte „Verlauf“ verfügt über zwei untergeordnete Registerkarten: „Verlauf“ und „Notizen hinzufügen/bearbeiten“. Auf der untergeordneten Registerkarte „Verlauf“ wird eine Liste früherer Sitzungen mit dem aktuellen Gerät angezeigt.
2. Um das Sitzungsprotokoll zu sehen, klicken Sie in der Spalte **Protokolldatei** auf **Anzeigen**.
3. Um die während einer Sitzung gemachten Notizen anzuzeigen, klicken Sie in der Spalte **Notizen** auf **Anzeigen**.

Erstellen von Notizen während einer Sitzung

Sie können während einer Sitzung Notizen erstellen und diese gemeinsam mit dem Sitzungsprotokoll im Sitzungsverlauf speichern.



Hinweis: Beim Support von iOS-Geräten ist die Registerkarte **Verlauf & Notizen** nicht verfügbar.

1. Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf die Registerkarte **Verlauf & Notizen**.

   Die Registerkarte „Verlauf“ verfügt über zwei untergeordnete Registerkarten: **Verlauf** und **Notizen hinzufügen/bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen hinzufügen/bearbeiten**.
3. Geben Sie Ihre Notiz auf der Registerkarte „Notizen hinzufügen/bearbeiten“ ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Notiz zu speichern.

Während der nächsten Sitzung mit demselben Gerät kann der agierende Techniker die Notiz auf der Registerkarte „Verlauf“ einsehen.

Support für Computer

Herstellen einer Verbindung zu PCs und Macs

Die Verbindung zu LogMeIn Rescue erfolgt über die Methode „Privat“ oder „Kanal“.

- Eine private Verbindung wird hergestellt, wenn ein Techniker eine Fernzugriffssitzung mit einem Kunden initiiert (die Verbindung geht vom Techniker aus). Private Verbindungen können per PIN-Code, Link oder SMS aufgebaut werden.
- Eine Kanal-Verbindung wird hergestellt, wenn ein Kunde über einen Kanallink, ein Kanalformular oder die Rescue Calling Card Kontakt mit einem Techniker aufnimmt (die Verbindung geht vom Kunden aus).

Siehe auch:

- *Verbindungsaufbau zu Computern im LAN* auf Seite 33
- *Arbeiten mit unbeaufsichtigten Computern* auf Seite 34

Starten einer PC-/Mac-Sitzung über einen Link und ein Messaging-Tool

Führen Sie folgende Schritte aus, um die Verbindung zu einem Kunden mit Hilfe eines Links herzustellen, den Sie dem Kunden per Instant-Messenger oder über einen ähnlichen Dienst schicken.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss zur Verwendung der Link-Verbindungsmethode berechtigt sein.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.
   Das Fenster **Neue Sitzung erstellen** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine andere Kundenkennung ein. Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen“ und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Link** aus.
4. Klicken Sie auf **Link in die Zwischenablage kopieren**.
   Der Link wird in Ihre Zwischenablage kopiert.
5. Fügen Sie den Link in das Fenster Ihres Messaging-Tools ein und senden Sie ihn Ihrem Kunden.
6. Bitten Sie Ihren Kunden, die Nachricht zu öffnen und auf den Link zu klicken oder ihn in seinen Browser zu kopieren.
   Dem Kunden wird ein Dialogfeld mit der Aufforderung angezeigt, das Rescue-Applet herunterzuladen.
7. Bitten Sie den Kunden, das Applet herunterzuladen.
   Der Download nimmt ca. 15 bis 30 Sekunden in Anspruch.

   Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem und Browser des Kunden variieren.

8. Ist der Download abgeschlossen, bitten Sie den Kunden, auf **Ausführen** zu klicken, um das Applet auszuführen.

Nach der Installation des Applets wird der Kundenstatus von „Verbindung wird hergestellt“ auf „Wartend“ geändert.

9. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.
   Der Kundenstatus wird auf „Aktiv“ gesetzt.

Nun können Sie die Technikerkonsole dazu verwenden, Support per Fernzugriff zu leisten.

Starten einer PC-/Mac-Sitzung per PIN-Code

Führen Sie folgende Schritte aus, um eine Verbindung zu einem Kunden mit Hilfe eines PIN-Codes herzustellen.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss zur Verwendung der PIN-Code-Verbindungsmethode berechtigt sein.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.
   Das Fenster **Neue Sitzung erstellen** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine andere Kundenkennung ein. Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen“ und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **PIN-Code**.
4. Klicken Sie auf **PIN-Code erstellen**.
   Rescue erstellt einen 6-stelligen PIN-Code und zeigt ihn im Fenster „Neue Sitzung erstellen“ und im Sitzungsprotokoll an.
5. Bitten Sie den Kunden, die Eingabeseite für den PIN-Code aufzurufen:
   - Für Desktop-Computer und Notebooks erfolgt der Verbindungsaufbau über **www.LogMeIn123.com**.
6. Der Kunde gibt den PIN ein und klickt auf **Verbindung zum Techniker herstellen**.
   Dem Kunden wird ein Dialogfeld mit der Aufforderung angezeigt, das Rescue-Applet herunterzuladen.
7. Bitten Sie den Kunden, das Applet herunterzuladen.
   Der Download nimmt ca. 15 bis 30 Sekunden in Anspruch.

   Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem und Browser des Kunden variieren.

8. Ist der Download abgeschlossen, bitten Sie den Kunden, auf **Ausführen** zu klicken, um das Applet auszuführen.
   Nach der Installation des Applets wird der Kundenstatus von „Verbindung wird hergestellt“ auf „Wartend“ geändert.
9. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.
   Der Kundenstatus wird auf „Aktiv“ gesetzt.

Nun können Sie die Technikerkonsole dazu verwenden, Support per Fernzugriff zu leisten.

Starten einer PC-/Mac-Sitzung per E-Mail

Führen Sie folgende Schritte aus, um eine Verbindung zu einem Kunden mit Hilfe eines per E-Mail verschickten Links herzustellen.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss zur Verwendung der E-Mail-Verbindungsmethode berechtigt sein.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.
   Das Fenster **Neue Sitzung erstellen** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine andere Kundenkennung ein.
   Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen" und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mail** aus.
4. Legen Sie fest, wie Sie die E-Mail an den Kunden schicken möchten:
   - Wählen Sie **E-Mail über Standard-E-Mail-Client dieses Computers versenden**, um Ihren eigenen E-Mail-Client und Ihr eigenes E-Mail-Konto zu verwenden.
   - Wählen Sie **E-Mail in meinem Namen über LogMeIn-Rescue-Server versenden** und geben Sie in das **An**-Feld eine gültige E-Mail-Adresse ein, wenn die E-Mail über das Rescue-System verschickt werden soll.
   - Techniker, die mit dem Add-on für mobile Geräte arbeiten, können außerdem **Diese E-Mail ist für ein mobiles Gerät** auswählen, wenn der Kunde ein Smartphone benutzt. (Wenn Ihnen die vom Kunden verwendete Plattform bekannt ist, haben Sie die Möglichkeit, die **Geräteplattform** über die Dropdown-Liste im Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen" manuell festzulegen. Eine manuelle Erkennung ist möglicherweise dann erforderlich, wenn die Einstellungen des lokalen Browsers eine automatische Erkennung verhindern.)
5. Klicken Sie auf **Link mailen**.
   Die E-Mail wird erstellt (und verschickt, wenn Sie die Option zum Versenden über das Rescue-System gewählt haben).
6. Bitten Sie Ihren Kunden, die Nachricht zu öffnen und auf den Link zu klicken oder ihn in seinen Browser zu kopieren.
   Dem Kunden wird ein Dialogfeld mit der Aufforderung angezeigt, das Rescue-Applet herunterzuladen.
7. Bitten Sie den Kunden, das Applet herunterzuladen.
   Der Download nimmt ca. 15 bis 30 Sekunden in Anspruch.

   
   Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem und Browser des Kunden variieren.

8. Ist der Download abgeschlossen, bitten Sie den Kunden, auf **Ausführen** zu klicken, um das Applet auszuführen.
   Nach der Installation des Applets wird der Kundenstatus von „Verbindung wird hergestellt" auf „Wartend" geändert.
9. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.
   Der Kundenstatus wird auf „Aktiv" gesetzt.

Nun können Sie die Technikerkonsole dazu verwenden, Support per Fernzugriff zu leisten.

Beispiel-E-Mail mit Verbindungslink

Der Standardtext der E-Mail mit dem Verbindungslink wird im Administrationscenter auf der Registerkarte **Einstellungen** festgelegt.

```
Von: Name des Technikers, Ihre Organisation
Gesendet am: Montag, 31. Dezember 2010, 15:36 Uhr
An: Name des Kunden
Betreff: E-Mail-Verbindungslink

Bitte klicken Sie auf den nachstehenden Link, um eine
Live-Supportsitzung anzumelden:

https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx?i=2&Code=618689

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Support-Team
```

Informationen zur Kanalformular-Verbindungsmethode

Das Kanalformular ist hilfreich, wenn Sie Ihren Kunden webbasierten Support anbieten.

Diese Methode ermöglicht es Ihnen, auf Ihrer Website bzw. Intranetseite einen Link sowie einen Fragebogen zu platzieren, den Ihre Kunden ausfüllen müssen.

Prozessbeschreibung: Kanalformular

- Ein Rescue-Administrator weist im Administrationscenter einer Technikergruppe einen beliebigen der zehn verfügbaren Kanäle zu.
- Der Rescue-Administrator erstellt das kundenspezifische Internetformular und legt die benutzerdefinierten Felder fest.
- Der Rescue-Administrator veröffentlicht das Kanalformular auf einer Internet- oder Intranet-Seite.
- Ein Kunde öffnet das Kanalformular, gibt alle erforderlichen Informationen ein und schickt das Formular ab.
- Die Support-Sitzung wird der Warteschlange „Kanal“ der mit diesem Kanal assoziierten Technikergruppe(n) zugewiesen.
- Ein beliebiger Techniker in der verantwortlichen Technikergruppe, der gerade online ist, kann die Support-Sitzung aufrufen.

Vorteile der Kanalformular-Methode

- Vorab-Einstufung der Nutzer anhand verschiedener individuell einstellbarer Bedingungen: Fehlercodes, Benutzer-ID, Art des Problems
- Erfassung von Kontaktdaten Ihrer Endbenutzer; z. B. Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse
- Integration in Online-Funktionen wie z. B. Benutzerauthentifizierung oder automatische Einstufung der Benutzeranfrage über ein einfaches HTML-Codeelement
- Bestmögliche Nachverfolgung des Benutzers und des Problems in der Rescue-Datenbank

Was zu beachten ist:

- Kunden könnten rund um die Uhr versuchen, eine Verbindung herzustellen, also müssen Rescue-Administratoren über die Einstellungen für den Status „Es steht kein Techniker zur Verfügung“ festlegen, was bei Verbindungsversuchen außerhalb der Geschäftszeiten geschehen soll.
- Wenn Sitzungen von Kunden eingeleitet werden, müssen Rescue-Administratoren zur Steuerung des Datenverkehrs zu Spitzenzeiten einen dynamischen Kanal und das Team-Rerouting verwenden.
- Für die individuelle Anpassung und Integration sind unter Umständen Webentwickler und/oder Grafikdesigner erforderlich.

Informationen zur Calling-Card-Verbindungsmethode

Die Calling Card von LogMeIn Rescue ermöglicht sowohl Kanal- als auch private Verbindungen.

Wenn Ihre Kunden Support benötigen, klicken sie einfach auf das Calling-Card-Symbol, um das mit Ihrem Firmenlogo versehene Calling-Card-Applet zu starten.

Im Gegensatz zu anderen Verbindungsmethoden muss die Calling Card auf dem Rechner des Kunden installiert werden, bevor sie verwendet werden kann. Für die Calling Card gibt es eine Desktopverknüpfung oder ein Schnellstartsymbol, die/das der Kunde anklickt, um das vorinstallierte Calling-Card-Applet zu öffnen.

Die Calling Card kann als MSI-Installationsprogramm von Ihrer Website heruntergeladen oder von einem Techniker über die Technikerkonsole während der ersten Rescue-Sitzung mit einem Kunden im Hintergrund installiert werden.

Das Aussehen der Calling Card – darunter Text, Logos, Bilder und Farbmuster – kann individuell angepasst werden. Informationen zu den erweiterten Optionen für die Calling-Card-Anpassung finden Sie im *Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung* (nur in englischer Sprache).



Wichtig: Die Calling Card steht nicht zur Verfügung, wenn der Kunde einen Mac benutzt.

Prozessbeschreibung: Calling Card

- Ein Rescue-Administrator erstellt im Administrationscenter Calling-Card-Installationsprogramme für die Kanäle.
- Der Rescue-Administrator erteilt den Technikergruppen die Berechtigung zur Installation der Calling Card.
- Der Rescue-Administrator weist den Technikergruppen die Calling-Card-Installationsprogramme zu.
- Optional: Rescue-Administratoren können das Aussehen der Calling Card individuell anpassen.
- Die Calling-Card-Anwendung wird von den Kunden heruntergeladen oder von den Technikern über die Technikerkonsole verschickt und installiert.
- Ein Kunde öffnet die Calling Card und stellt eine Verbindung zu Ihrer Organisation her, wobei er einen von einem bestimmten Techniker erhaltenen Code oder den mit der Calling Card assoziierten Kanal verwendet.
- Die Support-Sitzung wird dem Techniker, der den Code versendet hat, bzw. der Warteschlange „Kanal“ der mit diesem Kanal assoziierten Technikergruppe(n) zugewiesen.
- Der betreffende Techniker bzw. ein beliebiger Techniker in der verantwortlichen Technikergruppe, der gerade online ist, kann die Support-Sitzung aktivieren.

Vorteile der Calling-Card-Methode

- Nachdem die Calling Card installiert wurde, bietet sie eine einfache Möglichkeit, um mit nur einem Mausklick und ohne Download eine Verbindung herzustellen.
- Das Branding ermöglicht es Ihnen, als Unternehmen gewissermaßen auf dem Desktop des Kunden „präsent“ zu sein.
- Das Layout kann dynamisch verändert werden – beispielsweise, um Sonderangebote anzukündigen oder Werbebotschaften zu übermitteln.
- Jede Calling Card ist mit einem Kanal verknüpft.

Was zu beachten ist:

- Kunden könnten rund um die Uhr versuchen, eine Verbindung herzustellen, also müssen Rescue-Administratoren über die Einstellungen für den Status „Es steht kein Techniker zur Verfügung“ festlegen, was bei Verbindungsversuchen außerhalb der Geschäftszeiten geschehen soll.

- Wenn Sitzungen von Kunden eingeleitet werden, müssen Rescue-Administratoren zur Steuerung des Datenverkehrs zu Spitzenzeiten einen dynamischen Kanal und das Team-Rerouting verwenden.
- Für die individuelle Anpassung und Integration sind unter Umständen Webentwickler und/oder Grafikdesigner erforderlich.

Verbindungsaufbau zu Computern im LAN

Herstellen einer Verbindung mit einem Computer im lokalen Netzwerk

Sie können auf Computer in Ihrem lokalen Netzwerk (LAN) zugreifen, Support leisten und Wartungsarbeiten durchführen, ohne dass ein Eingriff des Endbenutzers erforderlich ist.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, **LAN-interne Verbindungen** herzustellen.



Beschränkung: Die Funktion „LAN-interne Verbindungen" ist bei der Technikerkonsole für Macs nicht verfügbar.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Sitzung" auf das Symbol **Computer**.

   Die **Computerliste** wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der **Computerliste** auf die Registerkarte **LAN-interne Verbindungen**, um um die Computer aufzulisten, auf die Sie zugreifen können.
3. Sie können die Computer nach ihrem Namen oder ihrer IP-Adresse filtern.

   Tipp: Die Suche und Verbindungsherstellung ist jederzeit möglich – Sie müssen nicht warten, bis die gesamte Computerliste geladen wurde.
4. Wählen Sie den gewünschten Computer und klicken Sie auf **Verbinden**.

   Wichtig: Wenn Sie nicht über Administratorrechte verfügen, werden Sie aufgefordert, die Zugangsdaten für den Computer, auf den Sie zugreifen möchten, einzugeben.

   Die Sitzung wird in der Technikerkonsole mit dem Status **Verbindung wird hergestellt** angezeigt. Das Applet wird auf dem Ferncomputer ausgeführt und die Sitzung beginnt. Der Kunde muss Ihnen keine Zugriffsberechtigung für diesen Computer gewähren, daher können Sie ihn ohne Kundeneingriff verwalten.

Technische Informationen für fortgeschrittene Benutzer

- Erforderliche Windows-Einstellungen:
  - Datei- und Druckerfreigabe müssen von der Firewall des Computers zugelassen werden.
  - **Netzwerkzugriff: Für das Freigabe- und Sicherheitsmodell für lokale Konten** muss auf dem Computer des Kunden (**Systemsteuerung** > **[„System und Sicherheit" in Windows 7]** > **Verwaltung** > **Lokale Sicherheitsrichtlinie** > **Lokale Richtlinien** > **Sicherheitsoptionen** > **Netzwerkzugriff: Modell für gemeinsame**

Nutzung und Sicherheitsmodell für lokale Konten) die Option **Klassisch - lokale Benutzer authentifizieren sich als sie selbst** festgelegt sein.

- Der Computer des Technikers und der des Kunden müssen eine kompatible NTLM-Authentifizierungsmethode verwenden: **Systemsteuerung** > [**„System und Sicherheit“ in Windows 7**] > **Verwaltung** > **Lokale Sicherheitsrichtlinie** > **Lokale Richtlinien** > **Sicherheitsoptionen** > **Netzwerksicherheit: LAN Manager-Authentifizierungsebene** (legen Sie beispielsweise für beide „Nur NTLMv2-Antworten senden“ fest).
- Der Remoteregistrierungsdienst darf auf dem Ferncomputer nicht deaktiviert sein. Öffnen Sie die **Systemsteuerung** > **Verwaltung** > **Dienste**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Remoteregistrierung** und klicken Sie dann auf **Eigenschaften**. Wählen Sie für den **Starttyp** entweder **Automatisch** oder **Manuell** aus.

- NetBIOS verwendet Port 135, 137, 138 und 139.
- Windows verwendet die NTLM-Authentifizierung zum Beziehen von Administratorrechten. Diese Authentifizierung nutzt willkürlich zugewiesene TCP-Ports: 1024-65535 bzw. 49152-65535 auf Vista und Windows Server 2008. Die Kommunikation über diese Ports muss von Firewalls zugelassen werden.

Arbeiten mit unbeaufsichtigten Computern

Informationen zum unbeaufsichtigten Zugriff

Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist.

In vielen Fällen können Techniker ein bestimmtes Problem nicht in einer Rescue-Sitzung lösen, z. B. weil es zu kompliziert ist oder der Kunde seinen Computer benötigt. Der Techniker und der Kunde könnten theoretisch einen Termin für eine zweite Sitzung vereinbaren. Doch ist es praktischer, wenn der Techniker seine Arbeit zu einem späteren, für alle Beteiligten passenderen Zeitpunkt fortsetzen kann – selbst wenn der Kunde nicht anwesend ist.

Anfordern von unbeaufsichtigtem Zugriff auf einen Kundencomputer

Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, den unbeaufsichtigten Zugriff zu nutzen.
- Anfragen für den unbeaufsichtigten Zugriff können während folgender Sitzungsarten nicht gesendet werden: Instant Chat im Nur-Chat-Modus, Mobile-Applet

1. Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf die Registerkarte **Unbeaufsichtigter Zugriff**.
2. Unter **Zugangsdaten erforderlich** haben Sie unter Umständen die Wahl zwischen folgenden Optionen (abhängig von den im Administrationscenter getroffenen Authentifizierungseinstellungen):

Option	Beschreibung
Bei Herstellung der Verbindung	Anforderung von gültigen Administrator-Anmeldeinformationen zu Beginn jeder unbeaufsichtigten Sitzung
Beim Setup	Verwenden der Zugangsdaten, die der Kunde bei der Einrichtung eingegeben hat

3. Legen Sie die Dauer des unbeaufsichtigten Zugriffs in Tagen, als bestimmtem Datumsbereich, unbegrenzt und für einen bestimmten Tageszeitraum fest.



Hinweis: Wenn sich der Kundencomputer in einer anderen Zeitzone befindet, haben Sie die Wahl, den unbeaufsichtigten Zugriff entweder für Ihre Ortszeit (Techniker) oder die Uhrzeit beim Kunden zu konfigurieren.



Wichtig: Bei der Authentifizierung mit den Anmeldeinformationen des Kunden ist die Dauer des unbeaufsichtigten Zugriffs auf zwei Wochen beschränkt.

4. Klicken Sie auf **Unbeaufsichtigten Zugriff anfordern**, um die Anfrage an den Kunden zu senden.

Der Kunde muss die Anfrage genehmigen.

- Wenn der Techniker zu Beginn jeder unbeaufsichtigten Sitzung gültige Administrator-Anmeldeinformationen eingeben muss, kann der Kunde einfach durch Klicken auf **OK** die Anfrage genehmigen.
- Wenn der Techniker die Zugangsdaten des Kunden verwenden darf, wird der Kunde aufgefordert, seinen Windows-Benutzernamen und sein Windows-Passwort einzugeben.

Sobald der unbeaufsichtigte Zugriff aktiv ist, kann die Sitzung beendet werden.

Starten einer unbeaufsichtigten Sitzung

Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, den unbeaufsichtigten Zugriff zu nutzen.
- Der Kundencomputer muss eingeschaltet und der Energiesparmodus deaktiviert sein, damit der Techniker eine unbeaufsichtigte Sitzung starten kann.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Sitzung“ auf das Symbol **Computer**.

   Die **Computerliste** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Computer aus der Liste.
3. Klicken Sie auf **Verbindung herstellen**.
4. Sie müssen gültige Administrator-Zugangsdaten eingeben, sofern Sie nicht die vom Kunden während der Einrichtung des unbeaufsichtigten Zugriffs eingegebenen Anmeldeinformationen verwenden.

Nun können Sie die Technikerkonsole dazu verwenden, Support per Fernzugriff zu leisten.

Verwalten verfügbarer unbeaufsichtigter Computer

Über das Dialogfeld „Computer mit unbeaufsichtigtem Zugriff" können Sie die verfügbaren unbeaufsichtigten Computer verwalten.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Sitzung" auf das Symbol **Computer**.

   Die **Computerliste** wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der **Computerliste** auf die Registerkarte **Verfügbare unbeaufsichtigte Computer**, um eine Liste der Computer anzuzeigen, auf die Sie zugreifen können, auch wenn kein Endbenutzer anwesend ist.
3. Verwalten Ihrer verfügbaren Computer:
   - Über das Feld **Filter** können Sie Computer nach Namen suchen.
   - Über das Feld **Anzeigen** können Sie die Computer nach ihrem Status filtern.
   - Sie können einen Computer auswählen und auf **Löschen** klicken, um den unbeaufsichtigten Zugriff zu deaktivieren.

     Hinweis: Die Schaltfläche **Löschen** ist inaktiv, wenn andere Techniker auf den ausgewählten Computer zugreifen können.
4. Klicken Sie auf **Schließen**.
   Die Änderungen werden gespeichert.

Wie läuft der Fernsupport für den Kunden ab?

Der Kunde erhält Fernsupport mit Rescue über eines der folgenden Tools:

- Rescue-Applet
- Instant Chat
- Rescue Calling Card
- Rescue+Mobile-Applet

Wir haben außerdem eine mit Abbildungen versehene *Schritt-für-Schritt-Anleitung für den LogMeIn-Rescue-Verbindungsaufbau* erstellt, die Sie an Kunden weiterleiten können, falls diese Hilfe beim Verbindungsaufbau benötigen.

So läuft es für den Kunden ab: Rescue-Applet

Wenn ein Techniker eine normale Sitzung startet, wird der Kunde aufgefordert, diese kleine ausführbare Datei auf seinem Computer zu installieren.

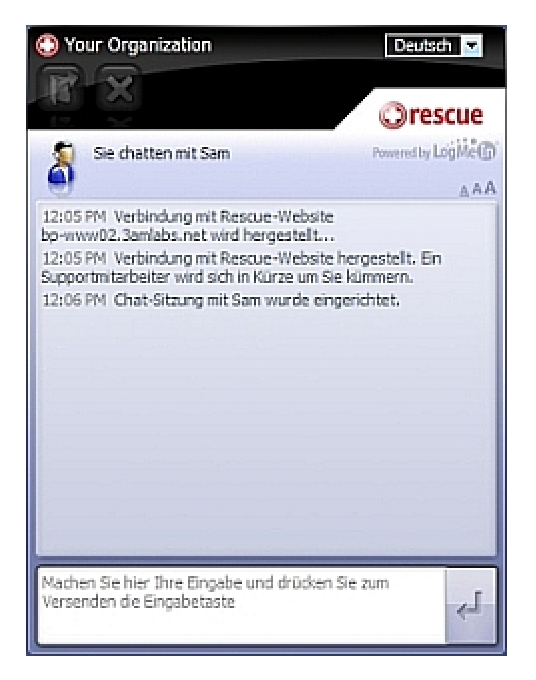


Abbildung 1: Standard-Benutzeroberfläche des Rescue-Applets

Das Applet bietet dem Kunden folgende Funktionen:

- Chat mit dem/den Techniker(n)
- Ein detailliertes Sitzungsprotokoll ansehen
- Bestimmte Maßnahmen des Technikers genehmigen bzw. verweigern
- Einzelne Dateien an einen Techniker senden
- Ändern der Schriftgröße auf dem Bildschirm
- Aufheben von Technikerberechtigungen wie Fernsteuerung oder Dateiverwaltung durch Anklicken des großen Kreuzchens oben links
- Beenden der Sitzung durch Anklicken des kleinen Kreuzchens oben rechts



Hinweis: Das Applet wird nach Beendigung einer Sitzung automatisch entfernt.

So läuft es für den Kunden ab: Instant Chat

Mit Instant Chat kann ein Support-Techniker eine Zweiweg-Chat-Sitzung mit einem Kunden starten, ohne dass der Kunde Software herunterladen muss.



Abbildung 2: Standard-Benutzeroberfläche von Instant Chat

Mit Instant Chat gehen keine Funktionen verloren – Sie haben vielmehr die Flexibilität zu entscheiden, ob das Rescue-Applet verwendet werden soll oder nicht.



Tipp: Um eine Fernsteuerungssitzung zu starten oder ein Problem auf einem Kundengerät zu lösen, bitten Sie den Kunden, das Rescue-Applet herunterzuladen.

Die Instant-Chat-Benutzeroberfläche im Nur-Chat-Modus bietet den Kunden folgende Funktionen:

- Chat mit dem/den Techniker(n)
- Ein detailliertes Sitzungsprotokoll ansehen
- Genehmigen bzw. Verweigern von bestimmten Maßnahmen des Technikers (Installation des Applets, Starten der Fernsteuerung)
- Beenden der Sitzung durch Anklicken des großen Kreuzchens oben links
- Ändern der Bildschirmsprache über die Sprachauswahl
- Ändern der Schriftgröße auf dem Bildschirm

Detaillierte Informationen zur Einrichtung und Anpassung von Instant Chat finden Sie im *Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue* (nur in englischer Sprache).

Starten des Rescue-Applets über Instant Chat

Während einer Instant-Chat-Sitzung informiert das Dialogfeld **Nur-Chat-Modus** den Techniker, dass erweiterte Rescue-Tools nur aktiviert werden können, wenn das Rescue-Applet auf dem Computer des Kunden ausgeführt wird.

1. Klicken Sie im Dialogfeld **Nur-Chat-Modus** auf **Aufforderung zum Download**.
   Der Kunde erhält eine Nachricht, in der er dazu aufgefordert wird, durch Anklicken eines Links im Chatfenster das Rescue-Applet herunterzuladen.
2. Der Kunde klickt auf den Link und installiert das Applet.
   Die Instant-Chat-Benutzeroberfläche dient nun als voll funktionsfähiges Rescue-Applet.

Sobald das Applet ausgeführt wird, kann der Techniker die Fernsteuerung starten und sämtliche Aktionen ausführen, die er normalerweise auch im Rescue-Applet vornehmen kann.

So läuft es für den Kunden ab: Calling Card

Es ist hilfreich zu wissen, wie eine Calling-Card-Sitzung aus Sicht des Kunden abläuft.

Vor Beginn der Sitzung kann der Kunde im Menü **Verbindung herstellen** eine Verbindungsmethode wählen (PIN-Code oder Kanal). Darüber hinaus kann der Kunde durch Anklicken des Menüs **Einstellungen** die Proxy-Einstellungen ändern.



Abbildung 3: Standard-Benutzeroberfläche der Rescue Calling Card vor Herstellen der Verbindung

Während einer Calling-Card-Sitzung stehen dem Kunden folgende Funktionen zur Verfügung:

- Chat mit dem/den Techniker(n)
- Ein detailliertes Sitzungsprotokoll ansehen
- Bestimmte Maßnahmen des Technikers genehmigen bzw. verweigern
- Schicken von einzelnen Dateien an einen Techniker (bzw. während einer Kollaborationssitzung an den leitenden Techniker)
- Ändern der Schriftgröße auf dem Bildschirm
- Beenden der Fernsteuerung durch Anklicken des großen Kreuzchens oben links
- Beenden der Sitzung durch Anklicken des kleinen Kreuzchens oben rechts

• Ansehen einer kurzen *Hilfedatei*



Abbildung 4: Standard-Benutzeroberfläche der Rescue Calling Card während einer Sitzung

Freigeben des Bildschirms für Kunden

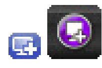
Freigeben Ihres Bildschirms für einen Kunden

Sie können einem Kunden mit nur einem Klick Zugang zu Ihrem Desktop verschaffen. Der Kunde kann Ihren Bildschirm dabei ansehen, aber keine Änderungen vornehmen.

Anforderungen:

- Der Kunde muss das Rescue-Applet oder die Calling Card ausführen.
- Die Bildschirmfreigabe durch Techniker kann in Instant-Chat-Sitzungen erst ausgeführt werden, nachdem der Kunde das Rescue-Applet heruntergeladen hat.
- Wenn der Techniker die Technikerkonsole auf einem Mac nutzt, funktioniert die Bildschirmfreigabe durch den Techniker nicht.
- Der Kunde muss ein unterstütztes Windows-Betriebssystem besitzen (die Bildschirmfreigabe ist auf einem Mac derzeit nicht möglich).
- Im Administrationscenter muss die Option **Bildschirmfreigabe für Kunden zulassen** auf Technikergruppenebene aktiviert sein.

1. Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf die Schaltfläche **Bildschirmfreigabe** im Chatfenster oder in der Sitzungs-Symbolleiste.

   Daraufhin sieht der Kunde Ihren Desktop in einem neuen Fenster.

   Wichtig: Wenn der Desktop des Kunden auf Ihrem Bildschirm angezeigt wird, führt dies während der Bildschirmfreigabe zu einem verwirrenden „Spiegeleffekt“ für den Kunden. Um

eine derartige Situation zu vermeiden, geben Sie Ihren Desktop während Fernsteuerungssitzungen bitte nicht frei.

2. Zum Beenden der Bildschirmfreigabe durch den Techniker und Fortsetzen der Support-Sitzung klicken Sie erneut auf die Schaltfläche **Bildschirmfreigabe**.



Der Kunde kann die Bildschirmfreigabe durch den Techniker beenden, indem er das Fenster mit dem freigegebenen Bildschirm schließt. Die Sitzung bleibt weiterhin aktiv.



Tipp: Sie können Ihren Bildschirm auch dann für einen Kunden freigeben, wenn Sie als kollaborierender Techniker an einer gemeinsamen Sitzung teilnehmen.

Optionen der Kunden während der Bildschirmfreigabe durch Techniker

Techniker sollten darüber informiert sein, dass den Kunden während der Bildschirmfreigabe folgende Steuerelemente zur Verfügung stehen.

Vollbild	Der Kunde muss auf „Vollbild“ klicken, damit der Techniker-Desktop seinen eigenen Desktop komplett ausfüllt.
Optionen	Der Kunde kann Farbeinstellungen und Anzeigeoptionen durch Klicken auf „Optionen“ nach Belieben ändern.
Mehrere Monitore	Wenn der Techniker mehrere Monitore verwendet, kann der Kunde durch Klicken auf die Schaltfläche „Monitor“ zwischen den verfügbaren Monitoren wechseln.
Zoom	Durch Klicken auf die Option „Zoom“ kann der Kunde eine mehr oder weniger detaillierte Ansicht des Techniker-Desktops anzeigen.
Vergrößerungsglas	Durch Klicken auf das Vergrößerungsglas kann der Kunde ein Feld aktivieren, das er zur Anzeige eines kleinen Bildschirmbereichs in hoher Auflösung über den Techniker-Desktop ziehen kann.
Bildschirmfreigabe beenden	Durch Klicken auf **Beenden** kann der Kunde die Bildschirmfreigabe stoppen. Die Schaltfläche „Beenden“ ist nur verfügbar, wenn der Kunde den Vollbildmodus verwendet.

Kollaborieren mit anderen Technikern

Informationen zur Technikerkollaboration

Mit Technikerkollaboration kann diese Funktion von mehreren Technikern gleichzeitig zur Unterstützung eines Einzelkunden genutzt werden. Techniker können Probleme während Sitzungen noch besser lösen, indem sie weitere unternehmensinterne oder externe Spezialisten hinzuziehen.

Die Technikerkollaboration wurde nicht als Tool für Besprechungen entworfen. Beschränken Sie die Teilnahme für optimale Leistung auf vier oder fünf Techniker. Die erzielte Leistung ist von der Geschwindigkeit und Leistung des Kundengerätes abhängig.

Einladen eines internen Technikers zur Zusammenarbeit

Sie können Techniker aus Ihrer Organisation, die gerade online und verfügbar sind, zu einer aktiven Sitzung einladen.

Anforderungen:

- Der Kunde muss das Rescue-Applet, die Calling Card oder das Mobile-Applet für Windows Mobile ausführen.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.
- Im Administrationscenter muss die Option **Einladungen zur Zusammenarbeit senden** auf Technikergruppenebene aktiviert sein.

1. Wählen Sie die aktive Sitzung, zu der Sie einen anderen Techniker einladen möchten, aus der Sitzungsliste aus.
2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf die Schaltfläche **Techniker einladen**.

   Das Dialogfeld **Techniker einladen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Dialogfeld **Techniker einladen** den gewünschten Techniker aus.

   Hinweis: Die im Dialogfeld **Techniker einladen** angezeigte Technikerliste hängt von einer vom Rescue-Administrator gewährten Berechtigung ab.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Berechtigungen festlegen** die Berechtigungen aus, die Sie dem kollaborierenden Techniker erteilen möchten.

   Hinweis: Alle vorhandenen Berechtigungen einer Technikergruppe sind dabei gültig; es sei denn, der leitende Techniker hat beim Senden der Einladung oder während der Sitzung andere Einstellungen festgelegt.
5. Geben Sie in das Feld **Kommentar** eine Nachricht für den kollaborierenden Techniker ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Dem gewählten Techniker wird eine Einladung zur Zusammenarbeit geschickt.

Der kollaborierende Techniker sieht die Einladung in seiner Sitzungsliste.

Einladen eines externen Technikers zur Zusammenarbeit

Sie können Personen, die nicht Teil Ihrer Organisation sind, zu einer aktiven Sitzung einladen.

Anforderungen:

- Der Kunde muss das Rescue-Applet, die Calling Card oder das Mobile-Applet für Windows Mobile ausführen.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.
- Im Administrationscenter muss die Option **Externe Techniker einladen** auf Technikergruppenebene aktiviert sein.
- Der externe Techniker benötigt ein kompatibles Windows-Betriebssystem: Microsoft Windows 7, Vista (einschl. 64 Bit); XP

1. Wählen Sie die aktive Sitzung, zu der Sie einen anderen Techniker einladen möchten, aus der Sitzungsliste aus.
2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf die Schaltfläche **Techniker einladen**.



Das Dialogfeld **Techniker einladen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie im Dialogfeld **Techniker einladen** die Registerkarte **Extern** aus.
4. Treffen Sie Ihre Auswahl aus den verfügbaren Einladungsoptionen (abhängig von den Einstellungen im Administrationscenter).

   - Nicht aufgeführten Techniker einladen
   - Bereits genehmigten Techniker einladen

5. Wählen Sie im Abschnitt **Berechtigungen festlegen** die Berechtigungen aus, die Sie dem kollaborierenden Techniker erteilen möchten.
6. Geben Sie in das Feld **Kommentar** eine Nachricht für den kollaborierenden Techniker ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.
   Die **Einladung für den externen Techniker** wird angezeigt.
8. Treffen Sie Ihre Auswahl aus den verfügbaren Verbindungsoptionen (abhängig von den Einstellungen im Administrationscenter).

   - PIN-Code
   - E-Mail
   - Link

9. Das Versenden einer Einladung an einen externen Techniker funktioniert so ähnlich wie das Starten einer neuen Sitzung. Sie müssen den PIN-Code, die E-Mail oder den Link an den externen Techniker senden.

Der externe Techniker nimmt die Einladung an und lädt die LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker herunter, um an der Sitzung teilzunehmen. Der Sitzungsstatus ändert sich auf „Zusammenarbeit", sobald der externe Techniker der Sitzung beigetreten ist.

Können Sitzungen an einen externen Techniker übergeben werden? Techniker können Sitzungen nicht an externe Techniker übergeben. Um eine übertragene Sitzung annehmen zu können, muss der Techniker Teil Ihrer Rescue-Organisation und mit einem gültigen Rescue-Abo angemeldet sein.

Teilnahme an Kollaborationssitzungen

Mit Hilfe der Technikerkollaboration können mehrere Techniker gleichzeitig einem einzelnen Kunden behilflich sein. Die Techniker können Probleme noch besser lösen, indem sie weitere Techniker von innerhalb oder außerhalb ihrer Rescue-Organisation, die online und verfügbar sind, zu ihrer aktiven Sitzung hinzuziehen.

Eine Zusammenarbeit ist nur nach Einladung möglich.

Beim folgenden Verfahren wird angenommen, dass Sie von einem leitenden Techniker innerhalb Ihrer eigenen Organisation eingeladen wurden.

Administratoren können sich mit Hilfe der Technikerüberwachungsfunktion selbst einladen. Siehe *Überwachen von Technikern* auf Seite 62.

1. In Ihrer Sitzungsliste sehen Sie eine Sitzung mit dem Status **Einladung**. Wählen Sie die Sitzung aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste „Sitzung" auf **Starten**, um die Einladung anzunehmen und an der Sitzung teilzunehmen.

   Die Sitzung wird in der Sitzungsliste als „Zusammenarbeit" angezeigt.

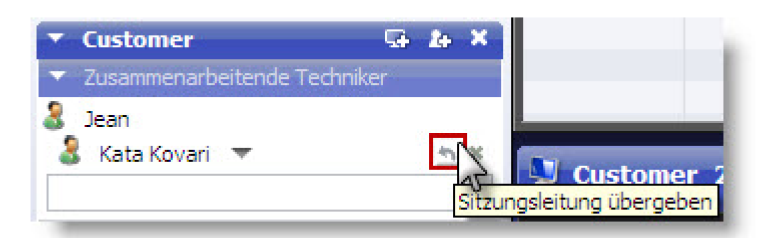
3. Sie können nun an der Sitzung teilnehmen.
   Der leitende Techniker hat letztendlich die Kontrolle darüber, welche Berechtigungen Ihnen während der Sitzung zur Verfügung stehen. Siehe *Optionen der kollaborierenden Techniker* auf Seite 46.
4. Klicken Sie auf das **Kreuzchen** im Kollaborationsfenster (oben im Chat-Fenster), um die Sitzung zu verlassen.
   Die Sitzung wird nicht beendet; der leitende Techniker bleibt weiterhin aktiv.

Optionen des leitenden Technikers während der Zusammenarbeit

Während einer Kollaborationssitzung kann der leitende Techniker folgende Aktionen ausführen.

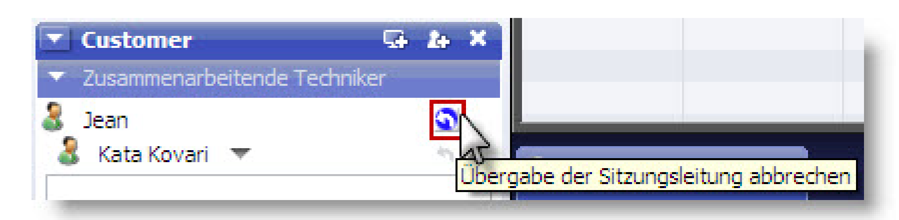
Rolle des leitenden Technikers abgeben

Diese Option ist nur für kollaborierende Techniker innerhalb Ihrer Rescue-Organisation verfügbar. Externe kollaborierende Techniker können die Leitung einer Sitzung nicht übernehmen. Im folgenden Beispiel übergibt Chris Jones die Sitzungsleitung an Sam Russel.



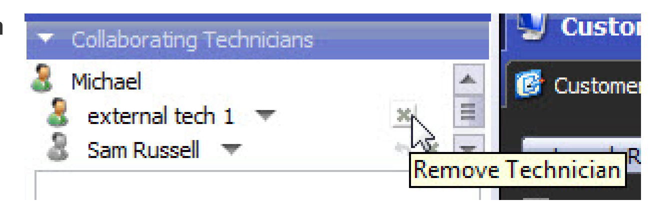
Übergabe der Sitzungsleitung abbrechen

Diese Option ist nur für kollaborierende Techniker innerhalb Ihrer Rescue-Organisation verfügbar. Externe kollaborierende Techniker können die Leitung einer Sitzung nicht übernehmen. Im folgenden Beispiel bricht Chris Jones die Übergabe der Sitzungsleitung an Sam Russel ab.



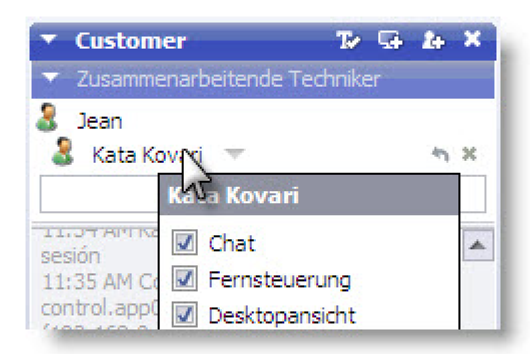
Einen kollaborierenden Techniker aus einer Sitzung ausschließen

Klicken Sie auf das Kreuzchen neben dem Namen eines kollaborierenden Technikers.

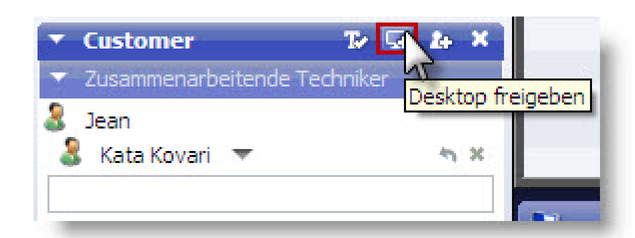


Berechtigungen ändern

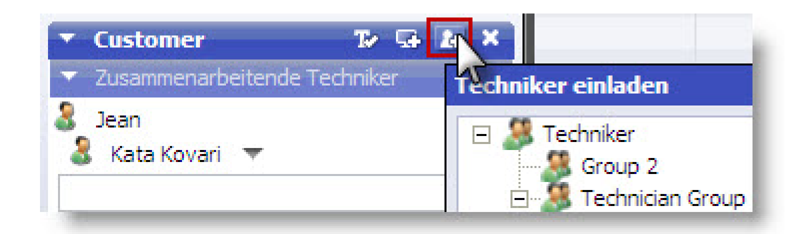
Klicken Sie auf den Namen eines kollaborierenden Technikers, um dessen Berechtigungen zu ändern.



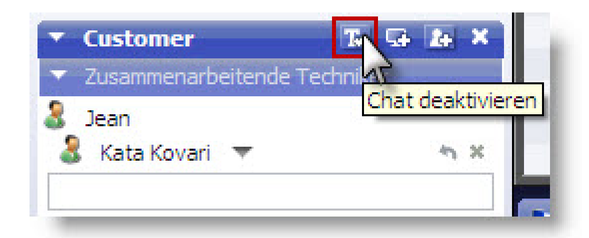
Eigenen Bildschirm für den Kunden freigeben Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie im Administrationscenter auf Technikergruppenebene aktiviert wurde.



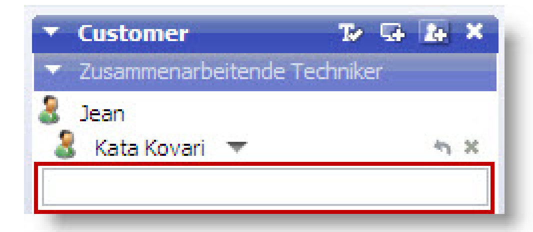
Weitere Techniker einladen Der leitende Techniker kann weitere interne oder externe Techniker einladen (abhängig von den Einstellungen im Administrationscenter).



Chat aktivieren/deaktivieren Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie im Administrationscenter auf Technikergruppenebene aktiviert wurde.



Privater Chat mit kollaborierenden Technikern Der Kunde kann die Konversation nicht sehen. Ein Chat zwischen kollaborierenden Technikern ist auch dann möglich, wenn der Chat mit dem Kunden auf Technikergruppenebene deaktiviert wurde.



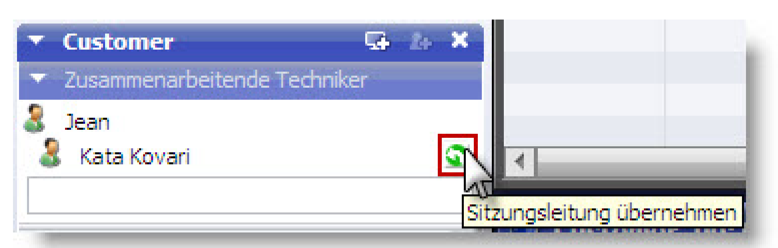
Sitzung anhalten	Wenn der leitende Techniker die Sitzung anhält, wird sie für alle Teilnehmer angehalten. Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie im Administrationscenter auf Technikergruppenebene aktiviert wurde.
Sitzung beenden	Die Sitzung wird für alle Teilnehmer beendet.

Optionen der kollaborierenden Techniker

Während einer Kollaborationssitzung können kollaborierende Techniker folgende Schritte ausführen:

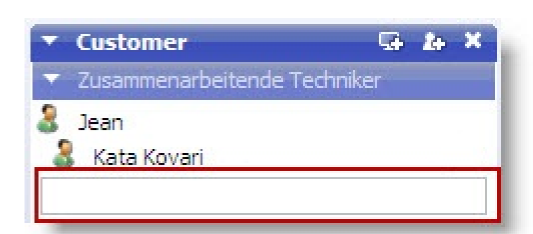
Einladung zur Übernahme der Rolle des leitenden Technikers annehmen

Wenn die Rolle des leitenden Technikers angenommen wird, übernimmt der Techniker alle Berechtigungen und Aufgaben des leitenden Technikers.



Privater Chat mit kollaborierenden Technikern

Der Kunde kann die Konversation nicht sehen. Ein Chat zwischen kollaborierenden Technikern ist auch dann möglich, wenn der Chat mit dem Kunden auf Technikergruppenebene deaktiviert wurde.



Kollaborationssitzung verlassen	Die Sitzung wird nicht beendet. Andere Teilnehmer können weiterhin Support für den Kunden leisten.
Sitzung anhalten, aber nur für sich selbst	Andere Teilnehmer können weiterhin Support für den Kunden leisten. Der Kunde kann die Konversation nicht sehen. Ein Chat zwischen kollaborierenden Technikern ist auch dann möglich, wenn der Chat mit dem Kunden auf Technikergruppenebene deaktiviert wurde.

Sitzung übertragen	Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie im Administrationscenter auf Technikergruppenebene aktiviert wurde.
Bildschirm freigeben	Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie im Administrationscenter auf Technikergruppenebene aktiviert wurde.



Beschränkung: Ein kollaborierender Techniker kann keine Dateien empfangen, die der Kunde mit der Applet-Funktion **Datei senden** sendet.

Steuern eines Kunden-Computers

Steuern eines Kunden-Computers aus der Ferne

Verwenden Sie die Fernsteuerung, um das Gerät eines Kunden zu bedienen.

Anforderungen:

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Fernsteuerungssitzungen zu starten.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Während einer Instant-Chat-Sitzung kann die Fernsteuerung erst gestartet werden, nachdem der Kunde das Rescue-Applet heruntergeladen hat.

1. Klicken Sie in der Technikerkonsole auf der Registerkarte **Desktop des Kunden** auf **Fernzugriffssitzung starten**.
   Der Kunde wird aufgefordert, Ihre Anfrage zur Steuerung seines Computers anzunehmen oder abzulehnen.
2. Bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen.
   Die Fernsteuerung wird gestartet.
3. Über die Symbolleiste „Fernsteuerung“ können Sie die Fernzugriffssitzung abwickeln.
   Alle anderen Arbeitsbereich-Registerkarten sind weiterhin verfügbar.
4. Zum Beenden der Fernsteuerung klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf das rote **X**.
   Die Fernsteuerung wird beendet, aber die Sitzung bleibt aktiv.



Vorsicht: Wenn Sie die Sitzung übertragen oder anhalten, wird die Fernsteuerung beendet.

Ansehen des Kunden-Desktops ohne Fernsteuerung

Verwenden Sie die Desktopansicht, um den Desktop eines Kunden zu sehen, ohne die Kontrolle über sein Gerät zu übernehmen.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die Desktopansicht zu starten.
- Während einer Instant-Chat-Sitzung kann die Desktopansicht erst gestartet werden, wenn der Kunde das Rescue-Applet heruntergeladen hat.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie in der Technikerkonsole auf der Registerkarte **Desktop des Kunden** auf **Desktopansicht starten**.
   Wenn der Kunde dazu aufgefordert wird, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen, bitten Sie ihn, sie anzunehmen.
2. Über die Symbolleiste „Fernsteuerung“ können Sie die Sitzung abwickeln.
   Während der Desktopansicht sind manche Optionen in der Symbolleiste deaktiviert. Alle anderen Arbeitsbereich-Registerkarten sind weiterhin verfügbar.
3. Zum Beenden der Desktopansicht klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf das rote **X**.
   Die Desktopansicht wird beendet, aber die Sitzung bleibt aktiv.

Benutzerrechte des Kunden während der Fernsteuerung

Wenn Sie auf den Computer eines Kunden zugreifen, gelten die Benutzerrechte des Kunden auch für Sie. Daher kann es in einigen Support-Szenarien vorkommen, dass der Benutzer des Ferncomputers nicht über die für einen umfassenden Support erforderlichen Rechte verfügt.

Sie können dieses Problem umgehen, indem Sie das Rescue-Applet über das lokale Systemkonto als Windows-Systemdienst bzw. als Mac-OS-X-Daemon ausführen.

Die folgende Tabelle erläutert, in welchen Fällen diese Funktion nützlich ist.

Betriebssystem des Kunden	Rechte des Kunden
Windows 7, Vista, Server 2008	Administratorrechte, mit aktivierter Benutzerkontensteuerung (UAC)
Windows 7, Vista, Server 2008	Keine Administratorrechte
Windows-NT-basiert	Administratorrechte, wobei jedoch zwischen Benutzern gewechselt werden soll, ohne eine aktive Sitzung zu beenden
Windows-NT-basiert	Keine Administratorrechte
Mac OS X	Administratorrechte, wobei jedoch zwischen Benutzern gewechselt werden soll, ohne eine aktive Sitzung zu beenden.
Mac OS X	Keine Administratorrechte

Neustarten des Rescue-Applets als Windows-Systemdienst oder Mac-Daemon

Um sich als anderer Windows- oder Mac-Benutzer anzumelden, müssen Sie das Applet als Windows-Systemdienst oder Mac-OS-X-Daemon neu starten.

Sie müssen sich in einer aktiven Sitzung befinden, wobei der Kunde auf dem Host-Gerät keine Administratorrechte besitzt. Sie müssen in der Lage sein, Administrator-Zugangsdaten einzugeben.

1. Wählen Sie im Arbeitsbereich der Technikerkonsole die Registerkarte **Desktop des Kunden** aus (diese Registerkarte wird auch zum Starten der Fernsteuerung und der Desktopansicht verwendet).
2. Geben Sie in die Felder für Benutzername und Passwort gültige Administrator-Zugangsdaten für den Ferncomputer ein.

   Tipp: Wenn in das Feld **Benutzername** der Domain-Name eingegeben werden muss, können Sie die Eingabe in einem der folgenden Formate vornehmen: `benutzername@domain` oder `domain\benutzername`.

3. Klicken Sie auf **Neustarten des Kunden-Applets als Windows-Systemdienst** (bzw. Mac-OS-X-Daemon).

Wenn das Kunden-Applet als Windows-Systemdienst (bzw. Mac-OS-X-Daemon) gestartet und die Verbindung erneut hergestellt wurde, wird dies im Chat-Protokoll angezeigt.

4. Starten Sie die Fernsteuerung.
5. Melden Sie den aktuellen Benutzer ab oder wechseln Sie den Benutzer, ohne dass Ihre Verbindung zum Computer unterbrochen wird.



Tipp: Drücken Sie die Tastenkombination **Strg+Alt+Einfg** oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Strg+Alt+Entf** *in der Symbolleiste „Fernsteuerung“*, um während einer Fernsteuerungssitzung das Anmeldedialogfeld aufzurufen.



Hinweis: Rescue stellt sicher, dass der Techniker nach dem Ende einer Sitzung, in der er das Applet als Windows-Systemdienst neu gestartet hat, abgemeldet wird. Der Kunde wird gezwungen, sich am Ende der Supportsitzung mit den ursprünglichen eingeschränkten Berechtigungen anzumelden, um mögliche Sicherheitsrisiken zu vermeiden.

Ansehen des Kundencomputers im Vollbildmodus

Im Vollbildmodus deckt der Kundenbildschirm den gesamten Bildschirm des Technikers ab. Der Vollbildmodus bietet Ihnen die realistischste Darstellung – als wären Sie persönlich vor Ort.

- Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf die Schaltfläche **Vollbild**.

  Die LogMeIn-Benutzeroberfläche wird minimiert und der Bildschirm des Hostcomputers erscheint auf Ihrem gesamten Bildschirm. Lediglich die Symbolleiste „Fernsteuerung“ ist weiterhin sichtbar.
- Klicken Sie zum Beenden des Vollbildmodus erneut auf die Schaltfläche **Vollbild**.



Tipp: Klicken Sie in der Vollbildversion der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf das Reißzweckensymbol, um die Symbolleiste weiterhin anzuzeigen.



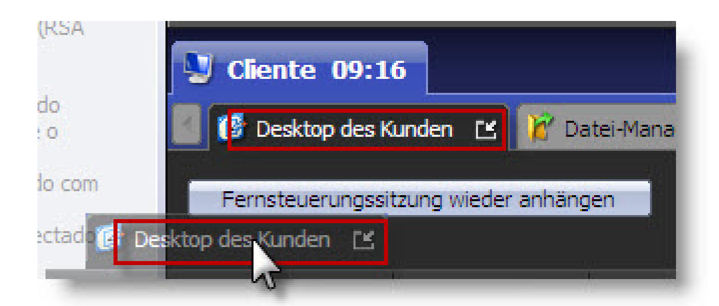
Anzeigen einer Fernsteuerungssitzung in einem Zweitfenster (Fenster loslösen)

Fernsteuerungssitzungen lassen sich „loslösen“, sodass Sie den Kundencomputer in einem zweiten Fenster außerhalb des eigentlichen Arbeitsbereichs der Technikerkonsole anzeigen können.

- Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf die Schaltfläche **Fenster loslösen** neben der Registerkarte „Desktop des Kunden“.

  Der Kundenbildschirm wird von der Technikerkonsole losgelöst und in einem neuen Fenster angezeigt. Sie können dieses Fenster bei Bedarf auf Ihren Zweitbildschirm verschieben.
- Sie können die Sitzung auch loslösen, indem Sie die Registerkarte „Desktop des Kunden“ per Drag-and-Drop verschieben.



- Über die Schaltfläche **Fenster wieder anhängen** neben der Registerkarte „Desktop des Kunden" oder dem losgelösten Fenster selbst können Sie die Sitzung zurück in die Technikerkonsole verschieben.



- Um Fernsteuerungssitzungen immer in einem eigenen Fenster zu starten, wählen Sie **Optionen** > **Sitzungen in eigenem Fenster starten** aus.

Ändern der Bildschirmgröße während der Fernsteuerung

Sie können die Anzeige des Kundenbildschirms ganz an Ihre Wünsche anpassen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung" auf die Schaltfläche **Anzeigeeinstellungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Einstellung aus.
   - **Tatsächliche Größe** – Wählen Sie „Tatsächliche Größe" aus, um den Host-Bildschirm genau so anzuzeigen, wie ihn der hostseitige Benutzer sieht. Bei dieser Option müssen Sie eventuell scrollen, um den gesamten Bildschirm zu sehen.
   - **An Fenster anpassen** – Wählen Sie „An Fenster anpassen" aus, um den gesamten Host-Bildschirm auf dem Client-Bildschirm anzuzeigen, ohne dass Sie scrollen müssen.
   - **Auf Fenster vergrößern** – Im Vollbildmodus dient diese Option dazu, den Host-Bildschirm so zu vergrößern, dass er den gesamten Client-Bildschirm ausfüllt, auch wenn der Host eine niedrigere Auflösung verwendet als Sie.

   Ihre Auswahl wird sofort übernommen.



Tipp: Um die tatsächliche Bildschirmauflösung am Host-Monitor umzustellen, ändern Sie die Desktopeigenschaften (Windows) bzw. System Preferences (Systemeinstellungen) (Mac) des Hostcomputers.

Ändern der Farbqualität des Kundenbildschirms

Wählen Sie eine niedrigere Einstellung aus, um die während der Fernsteuerung übertragene Datenmenge zu maximieren, oder eine höhere Einstellung, um die Bildqualität zu verbessern.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung" auf die Schaltfläche **Anzeigeeinstellungen**.
   Die Optionen für die Farbqualität werden angezeigt.
2. Wählen Sie die gewünschte Einstellung aus.



Tipp: Wählen Sie **Farbeinstellungen automatisch anpassen** aus, damit LogMeIn die optimale Einstellung für Sie auswählt.

- **Sehr niedrig** – (Graustufen): Diese Option eignet sich am besten für langsame Verbindungen wie etwa DFÜ-Verbindungen.
- **Niedrig** – Diese Einstellung bietet eine ausgezeichnete Leistung bei akzeptabler Farbqualität.
- **Mittel** – Diese Option stellt einen guten Kompromiss zwischen Leistung und Farbqualität her.
- **Hoch** – Diese Einstellung bietet eine überragende Farbwiedergabe, aber unter Umständen eine schlechtere Leistung.
- **Automatisch** – Wählen Sie „Automatisch“ aus, damit LogMeIn Rescue die optimale Einstellung für Sie erkennt.

Ihre Auswahl wird sofort übernommen.

Vergrößern eines Ausschnitts des Kundenbildschirms

Die Vergrößerungsfunktion öffnet ein Fenster, das Sie auf dem Bildschirm des Kundencomputers verschieben können, um einen kleinen Ausschnitt in hoher Auflösung zu sehen, ohne die ursprüngliche Auflösung zu ändern.

Das Vergrößerungsglas ist bei einer Bildschirmauflösung von weniger als 100 % verfügbar.



1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf die Schaltfläche **Vergrößerungsglas**.
   Das Vergrößerungsglas wird aktiviert.
2. Ziehen Sie das Feld.
   Alle Bildschirmausschnitte, die sich innerhalb des Feldes befinden, werden in hoher Auflösung angezeigt.
3. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche **Vergrößerungsglas**, um das Vergrößerungsglas zu deaktivieren.

Öffnen des Windows-Task-Managers auf dem Kundencomputer (Strg+Alt+Entf)

Während einer Fernzugriffssitzung ist die Tastenkombination `Strg+Alt+Entf`, wenn sie auf dem Technikercomputer eingegeben wird, auch nur auf dem Clientgerät wirksam.

Diese Funktion ist während der Desktopansicht nicht verfügbar.

- Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf die Schaltfläche **Task-Manager**.
  Der Windows-Task-Manager wird auf dem Kundencomputer geöffnet.

Kopieren und Einfügen zwischen Geräten (Synchronisation der Zwischenablage)

Nutzen Sie die Synchronisation der Zwischenablage, um während der Fernsteuerung Informationen durch Kopieren und Einfügen direkt von einem Gerät auf das andere zu übertragen. So sparen Sie Zeit und können Fehler vermeiden.

Diese Funktion ist während der Desktopansicht nicht verfügbar.



Hinweis: Wenn der Kunde ein BlackBerry-Smartphone verwendet, funktioniert die Synchronisation der Zwischenablage nicht. Falls der Kunde mit einem Symbian-Smartphone arbeitet, kann der Techniker Daten von seinem eigenen PC auf das Smartphone kopieren, aber nicht umgekehrt.

- Wählen Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung" die Option **Synchronisation der Zwischenablage EIN** aus.
  Auf diese Weise können alle auf einem Gerät in die Zwischenablage kopierten Inhalte auf das andere übertragen werden.
- Um die Synchronisation der Zwischenablage für alle Sitzungen zu aktivieren, wählen Sie **Optionen** > **Synchronisation der Zwischenablage aktiviert** aus.

Verwenden des lokalen und entfernten Tastaturlayouts (Tastatursynchronisation)

Mit Hilfe der Tastatursynchronisation können Sie sicherstellen, dass der von Ihnen eingegebene Text in Übereinstimmung mit dem Layout der ausgewählten Tastatur angezeigt wird.

Diese Funktion ist während der Desktopansicht nicht verfügbar.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung" auf **Tastatursynchronisation**.
2. Wählen Sie je nachdem, welches Tastaturlayout Sie verwenden möchten – das des lokalen oder des entfernten Computers –, **Lokal** oder **Entfernt** aus.

Zeichnen auf dem Kundenbildschirm

Verwenden Sie das Whiteboard, um einen Stift zu aktivieren, mit dem Sie dann auf dem Bildschirm des Kundencomputers Freihandzeichnungen anfertigen können.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung" auf das Symbol **Whiteboard** und wählen Sie **Whiteboard an** aus.
   Das Stift-Tool wird aktiviert.

   Hinweis: Sie können den Host nicht steuern, solange das Whiteboard aktiv ist.

2. Zeichnen Sie auf dem Host-Bildschirm.
   Das Stift-Tool hinterlässt auf dem Bildschirm des Kundencomputers eine rote Linie. Alle Zeichnungen werden sowohl in der Technikerkonsole als auch auf dem Kundencomputer angezeigt.
3. Um Zeichnungen zu löschen, klicken Sie auf die **Whiteboard**-Schaltfläche und wählen Sie **Zeichnungen löschen** oder **Whiteboard aus**.

Verwenden des Laserpointers

Der Laserpointer ist ein kleiner roter Punkt, den der Benutzer auf der Client-Seite über den Host-Bildschirm bewegt, um den hostseitigen Benutzer auf Funktionen aufmerksam zu machen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf die Schaltfläche **Laserpointer** und wählen Sie **Laserpointer an** aus.
   Der Benutzer auf der Host-Seite sieht den Laserpointer als einfachen roten Punkt.



 **Hinweis:** Sie können den Host nicht steuern, solange der Laserpointer aktiv ist.

2. Klicken Sie zum Beenden erneut auf den **Laserpointer** und wählen Sie die Option **Laserpointer aus**.

Aufzeichnen von Sitzungen

Führen Sie folgende Schritte aus, um während einer Fernsteuerungs- oder Desktopansichtssitzung sämtliche Aktivitäten auf dem Bildschirm aufzuzeichnen.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Sitzungen aufzuzeichnen.

1. Klicken Sie während der Fernsteuerung oder Desktopansicht in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf das Symbol **Bildschirmaufnahmen**.



2. Wählen Sie **Bildschirmaufnahme starten** aus.
   Sofern Sie das noch nicht getan haben, werden Sie jetzt gebeten, einen Speicherordner für die Bildschirmaufnahmen festzulegen.

 **Hinweis:** Wenn der Techniker während einer Fernsteuerungssitzung die Bildschirmaufnahme startet, wird der Kunde um seine Zustimmung gebeten. Diese Aufforderung wird selbst dann angezeigt, wenn der Kunde dem Techniker zuvor Zugriff auf seinen Computer gewährt hat.

3. Die Aufnahme beginnt. Sämtliche Aktivitäten auf dem Bildschirm des Kunden werden aufgezeichnet.
4. Um die Aufnahme zu stoppen, klicken Sie erneut auf die Schaltfläche **Bildschirmaufnahmen** und wählen Sie **Bildschirmaufnahme stoppen** aus.
   Die Bildschirmaufnahme wird beendet. Die Sitzung wird nicht beendet.

Die Aufnahmen werden am gewählten Speicherort gespeichert.

 **Tipp:** Um den Ordner festzulegen, in dem die Aufnahmen gespeichert werden sollen, gehen Sie zu **Optionen** > **Bildschirmaufnahmeordner...** .

 **Hinweis:** Das Dateiformat für die Aufnahmen können Sie im Administrationscenter von LogMeIn Rescue auf der Registerkarte „Einstellungen“ festlegen. Wenn die Dateien im LogMeIn-eigenen Format .rcrec gespeichert werden, müssen sie mit Hilfe des *AVI-Converter-Tools von LogMeIn Rescue* in .avi umgewandelt werden.

Erstellen eines Screenshots während der Fernsteuerung

Sie können einen Screenshot vom Desktop des Kundencomputers erstellen. Screenshots können nur vom gesamten Kundenbildschirm erstellt werden. Es ist nicht möglich, einen bestimmten Bildschirmbereich auszuwählen, der erfasst werden soll.

- Klicken Sie in der Symbolleiste „Fernsteuerung“ auf das Screenshot-Symbol.



Verwenden des Datei-Managers

Verwalten der Dateien auf einem Kundengerät

Der Datei-Manager dient dazu, Dateien zwischen Ihrem Computer und dem Gerät des Kunden einfach und sicher zu übertragen.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, den Datei-Manager zu starten.
- Während einer Instant-Chat-Sitzung kann der Datei-Manager erst gestartet werden, wenn der Kunde das Rescue-Applet heruntergeladen hat.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie in der Technikerkonsole auf der Registerkarte **Datei-Manager** auf **Datei-Managersitzung starten**.
   Der Kunde wird aufgefordert, Ihre Anfrage zur Steuerung seines Computers anzunehmen oder abzulehnen.
2. Bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen.
   Die Datei-Manager-Sitzung wird gestartet.
3. Verwenden Sie die Symbolleiste des Datei-Managers, um mit den Dateien und Ordnern des Kunden zu arbeiten.
   Alle anderen Arbeitsbereich-Registerkarten sind weiterhin verfügbar.
4. Zum Beenden der Datei-Managersitzung klicken Sie bitte in der Datei-Manager-Symbolleiste auf das rote **X**.
   Die Datei-Manager-Sitzung wird geschlossen, aber die Sitzung bleibt weiterhin aktiv.



Vorsicht: Wenn Sie die Sitzung übertragen oder anhalten, wird die Datei-Manager-Sitzung beendet.

Navigieren und Sortieren von Dateien mit dem Datei-Manager

Sie können über ein Dropdown-Menü in der Datei-Manager-Symbolleiste auf die Optionen zum Navigieren und Sortieren zugreifen. Für jedes Element stehen Tastenkombinationen zur Verfügung.

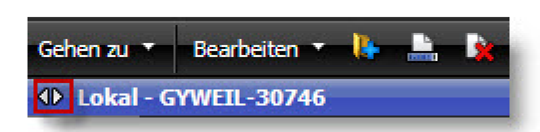


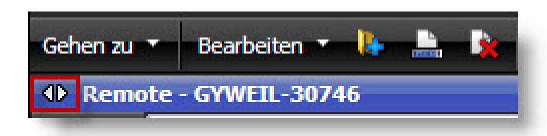
Hinweis: Die Dateien des Hostcomputers werden im rechten Bildfeld angezeigt; die des Clientcomputers im linken. Verwenden Sie die Tab-Taste, um zwischen den zwei Bildfeldern hin und her zu wechseln.

Option	Tastenkombination	Beschreibung
Aktualisieren	F5	Aktualisiert die Ordner auf dem Client- und dem Hostcomputer.
Nach oben	Rücktaste	Ermöglicht das Wechseln zum übergeordneten Verzeichnis.
Laufwerksliste	Strg+Rücktaste	Ermöglicht das Anzeigen der verfügbaren Stammlaufwerke auf dem ausgewählten Computer.
Linkes Laufwerk auswählen	Alt+F1	Klicken Sie auf das Laufwerk, das im linken Bereich des Datei-Manager-Fensters angezeigt werden soll.
Rechtes Laufwerk auswählen	Alt+F2	Klicken Sie auf das Laufwerk, das auf der rechten Seite des Datei-Managers angezeigt werden soll.
Gehe zu Ordner...	Strg+G	Durch Klicken auf dieses Element wird ein Fenster geöffnet, in das Sie den Namen des anzuzeigenden Ordners bzw. Verzeichnisses eingeben können.
Nach Namen sortieren	Strg+1	Ermöglicht das Sortieren von Verzeichnisinhalten nach Dateiname.
Nach Typ sortieren	Strg+2	Ermöglicht das Sortieren von Verzeichnisinhalten nach Dateityp.
Nach Größe sortieren	Strg+3	Ermöglicht das Sortieren von Verzeichnisinhalten nach Dateigröße.
Nach Datum sortieren	Strg+4	Ermöglicht das Sortieren von Verzeichnisinhalten nach dem letzten Änderungsdatum der Dateien.
Anzeigen...		Wählen Sie je nach Bedarf **Ordner für alle Benutzer anzeigen**, **Ausgeblendete Dateien anzeigen** und/oder **Systemdateien anzeigen** aus.



Tipp: Durch Klicken können Sie im linken/rechten Feld des Datei-Managers zwischen der Anzeige des lokalen und des entfernten Laufwerks umschalten. Die entsprechende Tastenkombination lautet Alt+1 und Alt+2.





Übertragen von Dateien zwischen Computern mit dem Datei-Manager

Sie können Dateien ganz leicht von einem Computer auf einen anderen übertragen, indem Sie diese markieren und in den gewünschten Zielordner ziehen. Wahlweise können Sie auch die entsprechenden Optionen in der Datei-Manager-Symbolleiste verwenden.

Option	Symbol	Tastenkombination	Beschreibung
Kopieren		Strg+C	Kopiert die markierte Datei bzw. den markierten Ordner am bestehenden Speicherort und fügt sie/ihn am gewählten neuen Speicherort ein. Die kopierte Datei bzw. der kopierte Ordner ist nun an beiden Speicherorten vorhanden.
Verschieben		Strg+X	Schneidet eine Datei oder einen Ordner am bestehenden Speicherort aus, sodass Sie sie bzw. ihn an eine neue Stelle verschieben können. Die verschobene Datei bzw. der verschobene Ordner ist nur mehr am neuen Speicherort vorhanden.
Synchronisieren		Strg+S	Aktualisiert die aktuellen Ordner auf dem Client und dem Host, sodass diese denselben Inhalt aufweisen. Dateien und Ordner, die nur auf einer Seite vorhanden sind, werden auf normale Weise kopiert. Wenn beide Ordner eine oder mehrere Dateien enthalten, die sich auf dem Client und dem Host unterscheiden, wird die neuere Version kopiert. Die Ordner müssen nicht nur ausgewählt, sondern geöffnet sein.
Replizieren		Strg+R	Dateien und Ordner, die im Zielordner nicht vorhanden sind, werden auf normale Weise kopiert. Bereits im Zielordner vorhandene Dateien werden aus dem Quellordner übertragen. Wenn ein Zielordner eine Datei oder einen Ordner enthält, der nicht in der Quelle vorhanden ist, *wird die Datei/der Ordner gelöscht*. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie den Quellordner aktualisieren und diese Änderungen an den Zielordner weitergeben möchten.

Bearbeiten von Dateien im Datei-Manager

Sie können über die Datei-Manager-Symbolleiste oder durch einen rechten Mausklick auf die Datei auf die Bearbeitungsoptionen zugreifen. Für jede Option stehen Tastenkombination zur Verfügung.

Option	Symbol	Tastenkombination	Beschreibung
Ordner erstellen		Strg+N	Ermöglicht das Erstellen eines neuen Ordners am gewählten Speicherort.
Umbenennen		F2	Dient zum Umbenennen einer Datei bzw. eines Ordners.
Löschen		Löschtaste	Dient zum Löschen einer Datei bzw. eines Ordners.

Auswählen von Dateien im Datei-Manager

Sie können über die Datei-Manager-Symbolleiste auf die Dateiauswahloptionen zugreifen. Für jede Option stehen Tastenkombination zur Verfügung.

Option	Symbol	Tastenkombination	Beschreibung
Dateien auswählen		+ (auf dem Ziffernblock)	Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie mehrere Dateien auswählen können.
Auswahl der Dateien aufheben		- (auf dem Ziffernblock)	Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie die Auswahl Ihrer markierten Dateien aufheben können.
Alles markieren		Strg+A	Alle Dateien am aktuellen Speicherort werden ausgewählt.
Markierung aufheben		Strg+- (auf dem Ziffernblock)	Alle ausgewählten Dateien am aktuellen Speicherort werden aufgehoben.
Markierung umkehren		* (auf dem Ziffernblock)	Der aktuelle Auswahlstatus wird umgekehrt (die Auswahl aller markierten Objekte wird aufgehoben und nicht markierte Objekte werden ausgewählt).

Abrufen der Systeminformationen

Auf der Registerkarte „Systeminformationen" können Sie verschiedene Aspekte des Kundengeräts überprüfen, aber keine Änderungen vornehmen.

Systeminformationen – Dashboard

Auf der Registerkarte „Dashboard" in den Systeminformationen können Sie eine Momentaufnahme des aktuellen Status des Kundengeräts anzeigen.

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Informationen anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Die folgenden Informationen, die allerdings nur eingesehen, aber nicht modifiziert werden können, sind verfügbar.

Systeminformationen	Zeigt Details zum Betriebssystem, zum BIOS, zum letzten Startzeitpunkt des Computers und zum angemeldeten Benutzer an.
CPU-Informationen	Zeigt Details zu Fabrikat, Typ und Geschwindigkeit des Prozessors des Host-Computers an.
Speicherinformationen	Enthält eine vollständige Übersicht über die Speichergröße und -auslastung des Host-Computers.
Laufwerke	Zeigt den belegten und freien Speicherplatz auf allen Festplattenlaufwerken des Kundencomputers an.
Prozesse (Top 5)	Zeigt die Namen der fünf Prozesse, die die meiste CPU-Zeit beanspruchen, die jeweilige prozentuale CPU-Nutzungszeit sowie die jeweilige Speichernutzung an.
Ereignisse (Top 5)	Zeigt die letzten fünf Ereignisse im Anwendungs- und Systemereignisprotokoll an, die einen anderen Status als „Information" aufweisen. Dieselben Informationen können in Windows über die Ereignisanzeige unter „Verwaltung" angezeigt werden.
Geplante Aufgaben (letzte 5)	Zeigt eine Liste der fünf zuletzt ausgeführten geplanten Aufgaben an, die von der Windows-Funktion „Geplante Tasks" ausgeführt wurden.

Systeminformationen – Prozesse

Systeminformationen > **Prozesse** zeigt Informationen zu den aktiven Prozessen an (ähnlich wie die Windows-Funktion „Task-Manager" > „Prozesse").

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Prozessinformationen anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Systeminformationen – Dienste

Systeminformationen > **Dienste** zeigt Informationen zu registrierten Diensten an (ähnlich wie die Windows-Funktion „Verwaltung" > „Dienste").

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Dienstinformationen anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Systeminformationen – Anwendungen

Systeminformationen > **Anwendungen** zeigt Informationen zu installierten Programmen an (ähnlich wie die Windows-Funktion „Systemsteuerung" > „Software").

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Anwendungsinformationen anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Systeminformationen – Interaktiver Benutzer

Systeminformationen > **Interaktiver Benutzer** zeigt Details des Benutzerkontos an, mit dem der Kunde am Gerät angemeldet ist.

Diese umfassen Informationen zum Benutzer, zur Gruppe, zu der der Benutzer gehört, und zu den Berechtigungen des Benutzers.

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Informationen zum interaktiven Benutzer anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Systeminformationen – Treiber

Systeminformationen > **Treiber** zeigt Treiberdetails an (ähnlich den Eigenschaften der einzelnen Geräte in der Windows-Funktion „Systemsteuerung“ > „System“ > „Hardware“ > „Geräte-Manager“).

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Treiberdaten anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Systeminformationen – Start

Systeminformationen > **Start** zeigt Details zu Anwendungen und Prozessen an, die beim Start des Geräts ausgeführt werden.

Diese umfassen Anwendungen und Prozesse, die über Einträge in der Registrierung gestartet wurden, sowie Anwendungen und Prozesse, die gestartet wurden, weil sie in einem Autostart-Ordner enthalten sind (z. B. C:\Dokumente und Einstellungen\All Users\Startmenü\Programme\Autostart).

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Startinformationen anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Systeminformationen – Ereignisanzeige

Systeminformationen > **Ereignisanzeige** bietet eine Ereignisanzeige (ähnlich wie die Windows-Funktion „Systemsteuerung“ > „Verwaltung“ > „Ereignisanzeige“).

Auf den Registerkarten der Benutzeroberfläche werden die letzten Anwendungs-, Sicherheit- und Systemereignisse angezeigt. Die Ereignisse können nach Datum, Name, Quelle, Ereignis, Benutzer und Computer sortiert werden.

Klicken Sie während einer aktiven Sitzung auf **Informationen der Ereignisanzeige anfordern**, um Daten vom Gerät des Kunden abzurufen.

Neustarten eines Kundengerätes

Klicken Sie auf die Registerkarte **Neustart**, um die Optionen für den Neustart eines Kundengeräts während einer Fernsitzung zu öffnen.



Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie im Administrationscenter auf Technikergruppenebene aktiviert wurde.

Optionen für den Neustart	Beschreibung
Normaler Neustart und Wiederherstellung der Verbindung	Bei Auswahl dieser Option werden alle Anwendungen auf dem Kundengerät ordnungsgemäß beendet und das Gerät wird neu gestartet. Der Kunde muss ggf. Hardware- oder andere Passwörter eingeben. Danach wird die Supportsitzung fortgesetzt. Während dieses Vorgangs wird der Sitzungsstatus als „Neustart wird durchgeführt“ angezeigt.
Neustart im sicheren Modus und Wiederherstellung der Verbindung	Verwenden Sie diese Option, um den Kundencomputer im sicheren Modus mit aktiviertem Netzwerk neu zu starten. Der abgesicherte Modus ermöglicht Windows das Hochfahren, wenn es ein systemkritisches Problem gibt, das den normalen Betrieb von Windows behindert.

Optionen für den Neustart	Beschreibung
Notfall-Neustart und Wiederherstellung der Verbindung	Mit dieser Option werden Anwendungen und andere Prozesse so beendet, dass nicht gespeicherte Daten des Kunden verloren gehen können. Windows fährt jedoch ordnungsgemäß herunter und überträgt alle ausstehenden Dateiaktionen auf die Festplatte. **Vorsicht:** Diese Option muss mit Bedacht verwendet werden. Der Kunde muss ggf. Hardware- oder andere Passwörter eingeben. Danach wird die Supportsitzung fortgesetzt.
Windows-Anmeldeinformationen anfordern	Um ein Gerät neu zu starten, wenn der Kunde nicht davor sitzt, können Sie ihn bitten, seine Anmeldeinformationen einzugeben. Diese Informationen bleiben verschlüsselt auf dem Gerät des Kunden und niemand kann darauf zugreifen oder sie anzeigen. **Beschränkung:** Falls auf dem Gerät des Kunden ein BIOS-Passwort konfiguriert oder ein anderer Hardware-Sicherheitsmechanismus installiert ist, funktioniert der unbeaufsichtigte Neustart nicht.

Arbeiten mit Skripten

Erstellen und Bearbeiten von Skripten

In der Technikerkonsole kann eine unbeschränkte Anzahl an Skripten und Ressourcendateien festgelegt werden. LogMeIn Rescue überträgt das Skript in den temporären Rescue-Ordner des Host-Computers und führt es dort aus.

Im Administrationscenter muss die Option **Skripteinsatz** auf Technikergruppenebene aktiviert sein.

1. Wählen Sie im Konsolenstatusbereich **Extras** > **Skripte verwalten**.
   Die Seite „Skripte verwalten“ wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu hinzufügen**.
3. Geben Sie in das Feld **Skriptname** einen Namen für das neue Skript ein.
4. Klicken Sie neben dem Feld **Skriptdatei** auf **Durchsuchen**, um zum bereits erstellten Skript zu navigieren.

   Die Skriptdatei muss auf Ihrem Computer gespeichert sein.
5. Verwenden Sie ggf. das Feld **Ressourcendatei** zum Anhängen einer weiteren Datei, die zur Ausführung oder Unterstützung des Skripts erforderlich ist.

   Eine Ressourcendatei ist eine beliebige Datei, die Sie über das Skript an einen Kunden senden. Wenn das Skript beispielsweise eine ZIP-Datei an den Kunden sendet, so ist die ZIP-Datei die Ressourcendatei.

   Die Ressourcendatei muss auf Ihrem Computer gespeichert sein.
6. Wählen Sie **Beim Start des Applets ausführen** aus, wenn das Skript bei Sitzungsbeginn automatisch ausgeführt werden soll.
7. Wählen Sie das/die Betriebssystem(e) aus, auf dem/denen das Skript ausgeführt werden soll.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Skripte werden im Abschnitt „Lokale Skripte“ der Registerkarte „Skripte“ aufgelistet und können während einer aktiven Sitzung ausgeführt werden.

Klicken Sie auf **Importieren** bzw. **Exportieren**, um Skriptdefinitionen aus einer XML-Datei zu importieren bzw. als XML-Datei zu exportieren.

Mit Hilfe der nach oben und nach unten weisenden Pfeile neben der Nummer eines Skripts können Sie die Ausführungsreihenfolge der Skripte anpassen.



Nicht vergessen!: Es werden nur jene Skripte automatisch ausgeführt, für die die Option **Beim Start des Applets ausführen** aktiviert wurde.

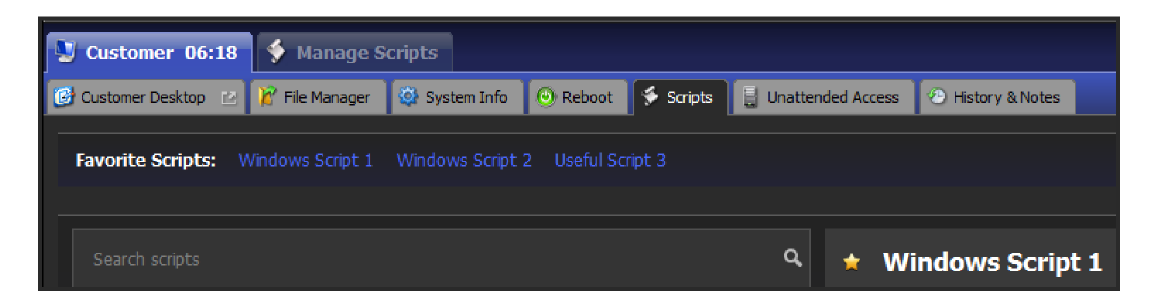


Tipp: Beispielskripte sind im so genannten *Script Repository der LogMeIn-Community* verfügbar (Forum in englischer Sprache).



Tipp: Sie können Ihre am häufigsten verwendeten Skripte leichter finden, wenn Sie sie in den Favoriten speichern. Klicken Sie neben dem gewünschten Skript auf das Sternsymbol.

Das Skript wird daraufhin in der Liste **In den Favoriten gespeicherte Skripte** angezeigt.



Sie können bis zu fünf Skripte in den Favoriten speichern.

Einsetzen von Skripten

Führen Sie folgende Schritte aus, um während einer aktiven Sitzung ein Skript einzusetzen.

Im Administrations-Center muss die Option **Skripteinsatz** auf Technikergruppenebene aktiviert sein.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Skripte**.
   Eine Liste aller verfügbaren Skripte wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Skript aus, das Sie ausführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Einsetzen**.
   Das Skript wird auf dem Kundengerät installiert.



Nicht vergessen!: Um eingebettete Skripte manuell ausführen zu können, muss im Administrationscenter die Berechtigung **Eingebettete Skripte ausführen** ausgewählt sein.

Eingebettete Skripte werden von den Administratoren im Administrationscenter konfiguriert.

Installieren der Rescue Calling Card

Installieren der Calling Card auf dem Computer eines Kunden

Installieren Sie die Calling Card mit Hilfe der Technikerkonsole auf dem Kundencomputer.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die Calling Card zu installieren.
- Ein Rescue-Administrator muss der Technikergruppe des agierenden Technikers bereits eine Calling Card zugewiesen haben.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.
- Die Calling Card kann nicht auf Macs installiert werden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Calling Card**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

   - Wählen Sie **Calling Card direkt nach der Installation starten**, wenn die Calling-Card-Anwendung ausgeführt werden soll, sobald sie auf dem Computer des Kunden erfolgreich installiert wurde.
   - Wählen Sie **Calling Card bei jedem Start des Remote-Geräts starten**, damit die Calling-Card-Anwendung jedes Mal, wenn das Zielgerät gestartet wird, geöffnet wird.

   Tipp: Der Kunde kann diese Einstellung auf der Registerkarte „Einstellungen“ > „Allgemein“ der Calling Card ändern.

3. Klicken Sie auf **Calling Card installieren**.
   Das Calling-Card-Installationsprogramm wird versendet und ausgeführt. Unter Umständen wird der Kunde dazu aufgefordert, die Ausführung des Installationsprogramms zu bestätigen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Installation zu genehmigen.

Nach abgeschlossener Installation kann der Kunde Sitzungen über die Calling Card starten.

Überwachen von Technikern

Überwachen des Desktops eines Technikers

Über die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole können Administratoren den Desktop von Technikern in ihrer Organisation einsehen.

Anforderungen:

- Diese Funktion steht Master-Administratoren oder Administratoren zur Verfügung, die sowohl über eine Administrator- als auch eine Technikerlizenz verfügen.
- Sowohl der Administrator als auch der überwachte Techniker müssen eine Version der Technikerkonsole ausführen, zu deren Funktionsumfang die Technikerüberwachung gehört.
- Master-Administratoren können alle Techniker einer Organisation überwachen.
- Administratoren können alle Techniker einer Technikergruppe überwachen, für die sie über Administratorrechte verfügen.



Beschränkung: Die Desktops von Technikern, die die Technikerkonsole auf einem Mac ausführen, können nicht überwacht werden.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste der Technikerkonsole auf die Schaltfläche **Überwachung**.

   Das Dialogfeld **Techniker überwachen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Techniker überwachen** den gewünschten Techniker aus.

   Hinweis: Die im Dialogfeld **Techniker überwachen** angezeigte Technikerliste hängt von einer vom Rescue-Administrator gewährten Berechtigung ab.

   Optional: In großen Organisationen können Sie über das Feld **Filter** nach bestimmten Technikern suchen.
3. Klicken Sie auf **OK**.
   Es wird eine Verbindung zum Computer des Technikers hergestellt und im Arbeitsbereich erscheint eine neue Sitzungs-Registerkarte mit dem Namen des Technikers.
4. Sie müssen sich auf dem Computer des Technikers authentifizieren. Wählen Sie auf der Registerkarte „Sitzung“ mit dem Namen des Technikers eine Authentifizierungsmethode.
   - Wählen Sie **Aktuelle Anmeldeinformationen verwenden** aus, um die Windows-Zugangsdaten zu senden, mit denen Sie sich bei Ihrer laufenden Windows-Sitzung angemeldet haben. Sie müssen Windows-Administratorrechte oder andere Benutzerrechte auf dem Zielcomputer besitzen.
   - Wählen Sie **Benutzername und Passwort** aus, um auf dem Zielcomputer andere Zugangsdaten mit gültigen Benutzerrechten zu verwenden.

     Tipp: Wenn in das Feld **Benutzername** der Domain-Name eingegeben werden muss, können Sie die Eingabe in einem der folgenden Formate vornehmen: `benutzername@domain` oder `domain\benutzername`.
   - Wählen Sie **Autorisierung anfordern** aus, um vom Techniker die Berechtigung zum Überwachen seines Desktops zu erhalten.
5. Klicken Sie auf **Überwachung starten**.
   Auf der Registerkarte „Sitzung“ im Arbeitsbereich Ihrer Technikerkonsole wird der Desktop des Technikers angezeigt.

   Hinweis: Der Techniker erhält eine Benachrichtigung, wenn im Administrationscenter von LogMeIn Rescue auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ die Option **Techniker bei PC-Überwachung benachrichtigen** ausgewählt wurde.

Beitritt zu einer Sitzung eines überwachten Technikers

Über die Technikerkonsole können sich Administratoren selbst zur Teilnahme an einer Sitzung eines überwachten Technikers einladen und als kollaborierende Techniker mitarbeiten.

Beim folgenden Vorgang wird angenommen, dass Sie bereits einen Techniker überwachen.

1. Wählen Sie im Arbeitsbereich der Technikerkonsole die Sitzungs-Registerkarte für den überwachten Techniker.

Die Registerkarte „Sitzung“ verfügt über zwei untergeordnete Registerkarten: „Desktop“ und „Aktive Sitzungen“.

2. Wählen Sie die untergeordnete Registerkarte **Aktive Sitzungen**.
   Eine Liste der aktuellen Sitzungen des Technikers wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Sitzung, der Sie beitreten möchten.
4. Klicken Sie auf **Sitzung beitreten**.
   Sie nehmen als kollaborierender Techniker an der Sitzung teil. Siehe auch *Optionen der kollaborierenden Techniker* auf Seite 46.

Support für mobile Geräte

Informationen zu LogMeIn Rescue+Mobile

Mit LogMeIn Rescue+Mobile können Fernsupport-Techniker schnell eine Verbindung zu den derzeit gängigsten Smartphones herstellen und Probleme mit dem Gerät so lösen, als hätten sie es direkt in der Hand. Das Produkt kann für BlackBerry®-, Windows-Mobile®-, Symbian®-, Apple-iOS- und Android-Geräte eingesetzt werden.

Mit dem Rescue+Mobile-Add-on können Sie Kosten und Zeit sparen, die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme erhöhen und gleichzeitig die Benutzer im Umgang mit ihren Smartphones oder Tablets schulen.

Rescue bietet eine Simulation vieler gängiger Smartphone-Modelle. Der Techniker kann den Bildschirm und das Tastenfeld bedienen und das Smartphone so steuern, als hätte er es tatsächlich in seiner Hand.

Vorteile:

- Fernsteuerung der meisten führenden Smartphone-Plattformen
- Bewährte Helpdesk-Technologie
- Geringere Supportkosten
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Schnellere Einführung neuer Dienste
- Höhere Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme und weniger Geräterücksendungen, ohne dass ein Fehler gefunden wird
- Lösung von schwierigen Problemen Ihrer wichtigen Kunden
- Kürzere Warteschlangen an den Supportdesks Ihrer Verkaufsstellen

Informationen zu Click2Fix

Die Registerkarte „Click2Fix“ enthält eine Reihe von Tools für Techniker, um die gängigsten Probleme mit mobilen Geräten zu analysieren und zu beheben.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Click2Fix für mobile Geräte zu nutzen.

Für alle Sitzungen mit einem mobilen Gerät wird standardmäßig die Registerkarte „Click2Fix“ geöffnet.

Widget	Notizen
Info- und Warnleiste	In der blauen **Infoleiste** sind grundlegende Geräteinformationen zu sehen (Hersteller, Gerätemodell, Telefonnummer). Die rote **Warnleiste** macht den Techniker auf Probleme oder nötige Maßnahmen aufmerksam. Zum Beispiel Akkuinformationen, markierte Apps oder veraltete Firmware. **Erkennung markierter Apps:** Wenn eine Verbindung zu einem Android- oder BlackBerry-Gerät hergestellt wird, führt die Technikerkonsole gemäß

Widget	Notizen
	den Parametern in einer von einem Administrator hochgeladenen XML-Datei automatisch eine Suche nach unerwünschten oder fehlenden Apps aus. **Erkennung veralteter Firmware:** Wenn eine Verbindung zu einem Android- oder BlackBerry-Gerät hergestellt wird, vergleicht die Technikerkonsole die Firmware des Gerätes automatisch mit den OS-Eigenschaften in einer von einem Administrator hochgeladenen Datei. Die Datei kann auch eine URL zur aktuellen Firmware enthalten.
Mobilfunknetz mit Übertragung der APN-Einstellungen	Sie sehen Informationen zum Mobilfunknetz. Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie außerdem auf **Netzwerkkonfiguration** klicken, um vordefinierte Zugriffspunkt-Einstellungen (APN-Einstellungen) an das Kundengerät zu senden. Die verfügbaren Einstellungen werden von einem Administrator definiert.
System	Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie grundlegende Informationen zum Kundengerät anzeigen. Welche Informationen genau verfügbar sind, hängt von der Plattform und dem Gerät ab. Zum Beispiel: • Systemversion • Baseband-Nummer • Build-Nummer • Interner Speicher • SD-Karte • IMEI
Website-Verknüpfungen	Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie Symbole auf den Startbildschirm übertragen, über die der Kunde dann auf Inhalte im Internet zugreifen kann. Die verfügbaren Verknüpfungen werden von einem Administrator definiert.
Akku	Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie Informationen zum Akku anzeigen. Beim Support von Android- und BlackBerry-Geräten lassen sich außerdem Einstellungen übertragen, um die Akkunutzung des Kundengerätes zu optimieren. Folgende Einstellungen können verfügbar sein: • WLAN ausschalten • Bluetooth ausschalten • GPS ausschalten • Helligkeitseinstellungen ändern • Beleuchtungsdauer ändern
Verbindungen	Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie Informationen zur Bluetooth-, GPS- und WLAN-Verbindung des Gerätes anzeigen. Beim Support von Android- und BlackBerry-Geräten lassen sich die Bluetooth-, GPS- und WLAN-Verbindungen außerdem verwalten.

Widget	Notizen
Geräteansicht	Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie den Bildschirm des Kunden anzeigen. Sie haben die Möglichkeit, die Anzeige zu vergrößern und etwas auf dem Bildschirm zu zeichnen. Auf unterstützten Geräten können Sie außerdem eine Fernsteuerungssitzung starten.
Schnellzugriff (QuickNav)	Beim Support von Android-Geräten können Sie schnell zu bestimmten Orten auf dem Kundengerät navigieren.
Direkte URL	Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können Sie dem Kunden vor- bzw. benutzerdefinierte URLs senden, die automatisch auf dem Gerät geöffnet werden.
E-Mail	Beim Support von Android-Geräten können Sie die Konfigurationsdaten der E-Mail-Konten anzeigen, die in der Standard-E-Mail-App des Kundengerätes konfiguriert sind. Sie können auch neue Konten hinzufügen. Beim Support von iOS-Geräten können Sie neue E-Mail-Konten zur Standard-E-Mail-App des Kundengerätes hinzufügen.
Anwendungen	Beim Support von Android-Geräten können Sie fehlende oder unerwünschte (markierte) Apps anzeigen und verwalten.
Prozesse	Beim Support von Android-Geräten können Sie die auf dem Gerät ausgeführten Prozesse und Anwendungen sowie den verbrauchten Arbeitsspeicher sehen. Außerdem können Sie ausgewählte Prozesse und laufende Anwendungen beenden.



Nicht vergessen!: Die genauen Funktionen und Aktionen, die Ihnen zur Verfügung stehen, hängen von den Berechtigungen ab, die Ihnen von einem Rescue-Administrator erteilt wurden. Wenn ein Widget inaktiv ist (grau), dann sind Sie nicht zu dessen Nutzung berechtigt.

Herstellen einer Verbindung zu einem mobilen Gerät

Starten einer Sitzung mit einem mobilen Gerät per SMS

Der agierende Techniker benötigt eine aktive Lizenz für das Rescue+Mobile-Add-on.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss zur Verwendung der SMS-Verbindungsmethode berechtigt sein.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.
   Das Fenster **Neue Sitzung erstellen** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine andere Kundenkennung ein. Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen“ und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
3. Klicken Sie auf **SMS senden**.

   Wenn Ihnen die vom Kunden verwendete Plattform bekannt ist, haben Sie die Möglichkeit, die **Geräteplattform** über die Dropdown-Liste im Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ manuell festzulegen.

Eine manuelle Erkennung ist möglicherweise dann erforderlich, wenn die Einstellungen des lokalen Browsers eine automatische Erkennung verhindern.

Es wird ein Bestätigungsfeld mit der Telefonnummer und dem PIN-Code angezeigt, die in der SMS-Nachricht an den Kunden gesendet wurden.

4. Der Kunde öffnet die SMS-Nachricht.
   Der Kunde lädt das Applet durch Anklicken herunter, sofern es noch nicht installiert ist.

    **Hinweis:** Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

5. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.
   Der Kundenstatus wird auf „Aktiv“ gesetzt.

Starten einer Sitzung mit einem mobilen Gerät per PIN-Code

Führen Sie folgende Schritte aus, um eine Verbindung zu einem Kunden mit Hilfe eines PIN-Codes herzustellen.

Der agierende Techniker benötigt eine aktive Lizenz für das Rescue+Mobile-Add-on.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss zur Verwendung der PIN-Code-Verbindungsmethode berechtigt sein.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.
   Das Fenster **Neue Sitzung erstellen** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine andere Kundenkennung ein.
   Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen“ und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **PIN-Code**.
4. Klicken Sie auf **PIN-Code erstellen**.
   Rescue erstellt einen 6-stelligen PIN-Code und zeigt ihn im Fenster **Neue Sitzung erstellen** und im **Sitzungsprotokoll** an.
5. Bitten Sie den Kunden, die Eingabeseite für den PIN-Code aufzurufen:
   - Auf Geräten mit der Rescue+Mobile-App muss der Benutzer die App starten, um die PIN-Eingabeseite zu öffnen.
   - Auf Geräten ohne Rescue+Mobile-App lautet die PIN-Eingabeseite **oty.com** oder **rescuemobile.com**.
6. Der Kunde gibt den PIN-Code ein.
   Der Kunde lädt das Applet durch Anklicken herunter, sofern es noch nicht installiert ist.

    **Hinweis:** Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.

7. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.
   Der Kundenstatus wird auf „Aktiv“ gesetzt.

Nun können Sie die Technikerkonsole dazu verwenden, Support per Fernzugriff zu leisten.

Starten einer Sitzung mit einem mobilen Gerät über einen Link und ein Messaging-Tool

Führen Sie folgende Schritte aus, um mit Hilfe eines Links, den Sie dem Kunden per Instant-Messenger oder über einen ähnlichen Dienst schicken, eine Verbindung zu seinem mobilen Gerät herzustellen.

Der agierende Techniker benötigt eine aktive Lizenz für das Rescue+Mobile-Add-on.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss zur Verwendung der Link-Verbindungsmethode berechtigt sein.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.
   Das Fenster **Neue Sitzung erstellen** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine andere Kundenkennung ein.
   Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen" und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Link** aus.
4. Klicken Sie auf **Link in die Zwischenablage kopieren**.
   Der Link wird in Ihre Zwischenablage kopiert.
5. Fügen Sie den Link in das Fenster Ihres Messaging-Tools ein und senden Sie ihn Ihrem Kunden.
6. Der Kunde klickt auf den Link in der Nachricht.
   Der Kunde lädt das Applet durch Anklicken herunter, sofern es noch nicht installiert ist.

   Hinweis: Der Downloadvorgang kann je nach Betriebssystem des Kunden variieren.
7. Ist der Download abgeschlossen, bitten Sie den Kunden, auf **Ausführen** zu klicken, um das Applet auszuführen.
   Nach der Installation des Applets wird der Kundenstatus von „Verbindung wird hergestellt" auf „Wartend" geändert.
8. Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.
   Der Kundenstatus wird auf „Aktiv" gesetzt.

Nun können Sie die Technikerkonsole dazu verwenden, Support per Fernzugriff zu leisten.

So läuft es für den Kunden ab: Mobile-Applet

Was kann ein Kunde, der ein Smartphone nutzt, während einer Sitzung tun?

- Chat
- Ein detailliertes Sitzungsprotokoll ansehen
- Bestimmte Maßnahmen des Technikers genehmigen bzw. verweigern
- Einzelne Dateien an einen Techniker senden
- Eine Dateiübertragung abbrechen
- Fernsteuerung beenden
- Freigabe des Bildschirms beenden
- Bildschirmfreigabe anhalten (auf Android- und BlackBerry-Geräten)
- Bildschirmanzeige anhalten (auf Android- und BlackBerry-Geräten)
- Sitzung beenden



Hinweis: Benutzer von iPhones können sich während einer Instant-Chat-Sitzung mit dem Techniker unterhalten und das Senden einer E-Mail-Konfigurationsdatei erlauben bzw. verweigern.

Steuern eines mobilen Gerätes

Der agierende Techniker benötigt eine aktive Lizenz für das Rescue+Mobile-Add-on.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Fernsteuerungssitzungen zu starten.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.



Hinweis: Aufgrund von Sicherheitsbeschränkungen des Android-Betriebssystems ist die Fernsteuerung nur auf Android-Geräten von Samsung, HTC, Motorola und Sony möglich, auf denen Android 4.0 oder eine höhere Version ausgeführt wird. Geräte anderer Hersteller können nicht gesteuert werden. Möglicherweise funktioniert die Fernsteuerung auch auf manchen Samsung-, HTC-, Motorola- und Sony-Modellen mit Android 2.3; auf Geräten anderer Hersteller mit Version 2.3 funktioniert sie jedoch unter keinen Umständen.

Starten der Fernsteuerung über Click2Fix

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Click2Fix für mobile Geräte zu nutzen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Click2Fix** unter **Geräteansicht** auf **Zu Fernsteuerung in neuem Fenster wechseln**, um ein Zweitfenster zu öffnen.
   Es wird ein neues Fenster geöffnet, in dem das Kundengerät zu sehen ist.

   Tipp: Wenn Sie die Fernsteuerung beendet haben und sie neu starten möchten, können Sie auf **Kundengerät in neuem Fenster fernsteuern** klicken, um das Zweitfenster erneut zu öffnen.

2. Chatten Sie mit dem Kunden und steuern Sie das Gerät per Fernzugriff.
   - Verwenden Sie die Tastatur Ihres Computers wie gewohnt.
   - Bedienen Sie das Tastenfeld des mobilen Gerätes mit Ihrer Maus.

   Bei der Fernsteuerung eines mobilen Gerätes sind folgende Funktionen verfügbar:

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Whiteboard	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Laserpointer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Screenshot	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bildschirm-aufnahmen	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja

3. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Beenden**, um die Sitzung zu beenden.

Starten der Fernsteuerung über die Registerkarte „Kundenbildschirm“

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die klassische Ansicht für mobile Geräte zu nutzen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kundenbildschirm** auf **Fernzugriffssitzung starten**, um die Fernsteuerung zu aktivieren.
   Sofern eine Simulation des Kundengerätes verfügbar ist, wird diese angezeigt. Andernfalls sehen Sie eine allgemeine Simulation.
2. Chatten Sie mit dem Kunden und steuern Sie das Gerät per Fernzugriff.
   - Verwenden Sie die Tastatur Ihres Computers wie gewohnt.
   - Bedienen Sie das Tastenfeld des mobilen Gerätes mit Ihrer Maus.

   Bei der Fernsteuerung eines mobilen Gerätes sind folgende Funktionen verfügbar:

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Whiteboard	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Laserpointer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Screenshot	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bildschirm-aufnahmen	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja

3. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Beenden**, um die Sitzung zu beenden.

Schnellzugriff (QuickNav): schnelles Navigieren zu bestimmten Orten auf einem mobilen Gerät

Click2Fix enthält auch ein Widget namens **Schnellzugriff (QuickNav)**, das es den Technikern ermöglicht, im Handumdrehen zu bestimmten Einstellungen oder Orten auf dem Kundengerät zu navigieren.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Click2Fix für mobile Geräte zu nutzen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

- Klicken Sie auf der Registerkarte **Click2Fix** unter **Schnellzugriff (QuickNav)** auf das Ziel, das Sie auf dem Kundengerät öffnen möchten.
  Sie sehen das gewünschte Ziel nicht? Klicken Sie auf **Mehr...**, um eine Liste aller verfügbaren Ziele zu sehen.

  Tipp: Hängen Sie Ihre am häufigsten verwendeten Ziele an das Widget an.

  Das ausgewählte Ziel wird auf dem Kundengerät geöffnet.

QuickNav-Verwendungsbeispiele

Mit Fernsteuerung. Sie steuern gerade das Gerät eines Kunden und möchten die Datenschutzeinstellungen ändern. Anstatt manuell zu den Datenschutzeinstellungen zu navigieren, klicken Sie auf das QuickNav-Ziel **Datenschutz**. Sie sehen, dass das Ziel „Datenschutzeinstellungen“ auf dem Kundengerät geöffnet wird.

Ohne Fernsteuerung. Sie möchten den Kunden zu den Datenschutzeinstellungen auf seinem mobilen Gerät führen. Anstatt ihm jeden einzelnen Schritt zu erklären, um zu den Datenschutzeinstellungen zu gelangen, klicken Sie auf das QuickNav-Ziel **Datenschutz**. Daraufhin wird das Ziel „Datenschutzeinstellungen" auf dem Kundengerät geöffnet. Nun können Sie dem Kunden erklären, wie er die erforderliche Einstellung ändern kann.

Smartphone-Hotkeys

Diese Tastenkombinationen bzw. Hotkeys sind nützlich, wenn Sie ein nicht simuliertes Gerät im Rahmen einer Fernzugriffssitzung steuern.

Android-Hotkeys

F2	Einstellungen > Drahtlos- und Netzinformationen
F3	Einstellungen > Telefoninfo
F6	Einstellungen > SD-Karte/Speicher und Datenschutz > Auf Werkszustand zurücksetzen
F7	Google Play Store



Hinweis: Manche Android-Geräte unterstützen Hotkeys nicht.

BlackBerry-Hotkeys

F1	Senden
F2	Menü
F3	Trackball
F4	Escape
F5	Beenden
F6	Optionen

Windows-Mobile-Hotkeys

F1	Auswahl für linkes Menü
F2	Auswahl für rechtes Menü
F4/Windows	Startbildschirm / Start
Esc	Zurück
Cursorrichtung	Telefonnavigationstasten
Eingabetaste	Zentrale Navigationstaste

Symbian-Hotkeys

F1	Auswahl für linkes Menü

F2	Auswahl für rechtes Menü
F3	Zentrale Navigationstaste
F4	Anwendungstaste
Esc	Zurück
Cursorrichtung	Telefonnavigationstasten
Eingabetaste	Eingabetaste / Auswahl

Verwalten der Einstellungen eines mobilen Gerätes

Verwalten der Einstellungen eines mobilen Gerätes mit Click2Fix

Spezielle Widgets auf der Registerkarte „Click2Fix“ stellen eine schnelle und einfache Möglichkeit für die Techniker dar, Einstellungen auf dem mobilen Gerät eines Kunden zu verwalten.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Click2Fix für mobile Geräte zu nutzen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Übertragen von APN-Einstellungen auf ein mobiles Gerät

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn im Administrationscenter Einstellungen definiert wurden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie im Widget **Mobilfunknetz** auf **Netzwerkkonfiguration**.
   Die Liste der verfügbaren vordefinierten APN-Einstellungen wird angezeigt.
3. Wählen Sie den gewünschten vordefinierten Zugriffspunkt aus und klicken Sie auf **Pushen**.
   Die ausgewählten APN-Einstellungen werden auf das mobile Gerät des Kunden übertragen.

Übertragen von Symbolen für Website-Verknüpfungen

Das Widget **Website-Verknüpfungen** ermöglicht es dem Techniker, Symbole für Website-Verknüpfungen auf das Kundengerät zu übertragen, sodass der Kunde schnell und einfach auf häufig besuchte Websites zugreifen kann.

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn im Administrations-Center Einstellungen definiert wurden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie im Widget **Website-Verknüpfungen** auf **Start**.
   Die Liste der verfügbaren vordefinierten Website-Verknüpfungen wird angezeigt.
3. Wählen Sie die gewünschte vordefinierte Website-Verknüpfung aus und klicken Sie auf **Pushen**.
   Das Symbol für die ausgewählte Website-Verknüpfung wird übertragen und auf dem Kundengerät installiert.

Übertragen direkter URLs

Die Techniker können dem Kunden vor- bzw. benutzerdefinierte URLs senden, die dann automatisch im Standardbrowser seines mobilen Gerätes geöffnet werden.

Senden einer benutzerdefinierten URL

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Geben Sie im Widget **Direkte URL** Ihre benutzerdefinierte URL in das Fenster **URL hier eingeben** ein.
3. Klicken Sie auf **Benutzerdefinierte URL senden**.
   Die benutzerdefinierte URL wird automatisch im Standardbrowser des Kundengerätes geöffnet.

Versenden von vordefinierten URLs

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie unter **Direkte URL** auf **Andere vordefinierte URL auswählen...**.
   Eine Liste der vordefinierten URLs wird angezeigt.
3. Wählen Sie die gewünschte URL aus und klicken Sie auf **Senden**.

   Tipp: Wenn die zu übertragende URL in der Liste der **kürzlich gesendeten URLs** enthalten ist, wählen Sie einfach die URL aus und klicken Sie auf **Senden**.

   Die ausgewählte vordefinierte URL wird automatisch im Standardbrowser des Kundengerätes geöffnet.

Übertragen von Akkuoptimierungseinstellungen

Beim Support von Android- und BlackBerry-Geräten können die Techniker Einstellungen übertragen, die dazu beitragen, die Akkunutzung des Kundengerätes zu optimieren.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie im Widget **Akku** auf **Akkunutzung optimieren**.
   Das Fenster **Akkunutzung optimieren** wird geöffnet.
3. Wählen Sie die gewünschten Aktionen aus und klicken Sie auf **Einstellungen anwenden**.
   - WLAN ausschalten
   - Bluetooth ausschalten
   - GPS ausschalten
   - Bildschirmhelligkeit ändern
   - Beleuchtungsdauer festlegen

Übertragen von Verbindungseinstellungen

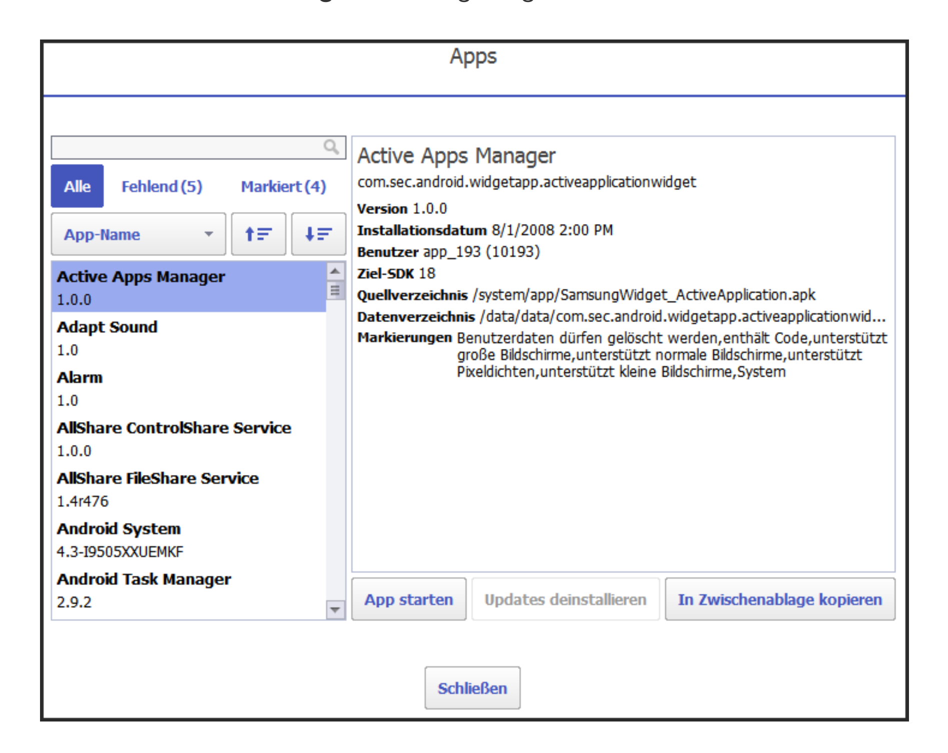
Beim Support von Android- und BlackBerry-Geräten können die Techniker die Bluetooth-, GPS- und WLAN-Verbindung des Gerätes ein- und ausschalten.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Wählen Sie unter **Verbindungen** die Verbindung aus, die Sie ein- bzw. ausschalten möchten.
   Die ausgewählte Verbindung wird auf dem Kundengerät ein- bzw. ausgeschaltet.

Verwalten fehlender und unerwünschter Anwendungen

Diese Funktion ist nur aktiv, wenn unter **Globale Einstellungen** > **Einstellungen für mobile Geräte** > **App-Checker-Liste hochladen** im Administrationscenter eine App-Checker-Liste hochgeladen wurde.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie im Widget **Anwendungen** auf **Alle Anwendungen anzeigen**.
   Das Fenster **Anwendungen** wird angezeigt.



3. Treffen Sie Ihre Auswahl unter den folgenden Optionen.

Option	Beschreibung
Eine unerwünschte App deinstallieren	Diese Funktion ist nur aktiv, wenn unter **Globale Einstellungen** > **Einstellungen für mobile Geräte** > **App-Checker-Liste hochladen** im Administrations-Center eine App-Checker-Liste hochgeladen wurde. 1. Klicken Sie auf **Markiert**. Sie sehen eine Liste der auf dem Gerät installierten Apps, die markiert wurden. 2. Wählen Sie die markierte Anwendung aus, die Sie deinstallieren möchten, und klicken Sie auf **App deinstallieren**.  **Hinweis:** Vorinstallierte Anwendungen können nicht von einem Gerät entfernt werden. In diesem Fall sehen Sie die Schaltfläche **Updates deinstallieren**. Hiermit wird das letzte Update der betroffenen App deinstalliert.

Option	Beschreibung
URL für fehlende App senden	1. Klicken Sie im Fenster „Anwendungen“ auf **Fehlend**. Sie sehen eine Liste der Apps, die auf dem Gerät fehlen. 2. Wählen Sie die fehlende App aus, die Ihr Kunde mit Ihrer Hilfe installieren soll, und klicken Sie auf **URL senden**. Die für diese App im Administrationscenter von LogMeIn Rescue vorkonfigurierte URL wird an das Kundengerät übertragen.  **Tipp:** Sie können dem Kunden beispielsweise die Google-Play-URL der Anwendung senden, damit er die fehlende App leichter installieren kann.

Beenden von Prozessen und laufenden Anwendungen

Ausgewählte Anwendungen und Prozesse können beenden werden, um zusätzlichen Arbeitsspeicher freizugeben und die Geräteleistung zu verbessern.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie im Widget **Prozesse** auf **Alle Prozesse anzeigen**.
   Das Fenster **Prozesse** wird geöffnet und zeigt alle derzeit auf dem Gerät ausgeführten Prozesse und Anwendungen an.
3. Klicken Sie je nachdem, ob Sie einen Prozess oder eine Anwendung beenden möchten, auf **Prozesse** bzw. auf **Ausgeführte Anwendungen**.
4. Wählen Sie den Prozess bzw. die Anwendung aus, den/die Sie beenden möchten, und klicken Sie auf **Ausgewählte(n) beenden**.
   Der ausgewählte Prozess bzw. die Anwendung wird auf dem Kundengerät beendet.



Pfad für den Schnellzugriff: Auf der Widget-Startseite sehen Sie jene fünf Prozesse und Anwendungen, die am meisten Arbeitsspeicher verbrauchen. Gehen Sie einfach wie folgt vor, um eine(n) davon zu beenden:

1. Wählen Sie auf der Widget-Startseite den Prozess bzw. die Anwendung aus, den/die Sie beenden möchten.
2. Klicken Sie auf **Ausgewählte(n) beenden**.

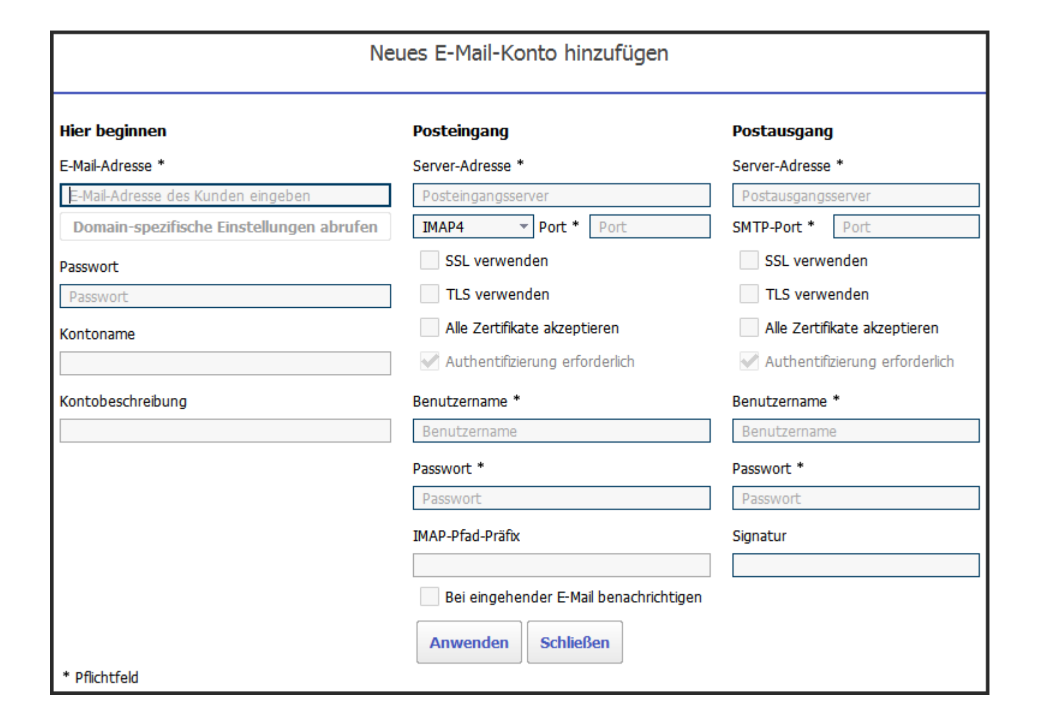


Tipp: Sie können die im Fenster **Prozesse** angezeigten Informationen anpassen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste im Fenster **Prozesse** auf die Kopfzeile der Tabelle und wählen Sie die Kategorien aus, die Sie sehen möchten.

Hinzufügen eines neuen E-Mail-Kontos

Die Techniker können neue E-Mail-Konten zur Standard-E-Mail-App des mobilen Kundengerätes hinzufügen.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Click2Fix**.
   Die Click2Fix-Widgets werden aufgerufen.
2. Klicken Sie im Widget **E-Mail** auf **Neues IMAP-/POP3-Konto hinzufügen**.
   Das Fenster **Neues E-Mail-Konto hinzufügen** wird angezeigt.



3. Füllen Sie die Felder aus.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
   Unten auf der Seite wird die Benachrichtigung `Einstellungen wurden übertragen` eingeblendet. Das neue E-Mail-Konto wurde erfolgreich auf dem Kundengerät konfiguriert.

Pfad für den Schnellzugriff: Um die Konfiguration zu beschleunigen, geben Sie als Erstes die E-Mail-Adresse des Kontos, das Sie hinzufügen möchten, in das Feld „E-Mail-Adresse" ein. Klicken Sie auf **Domain-spezifische Einstellungen abrufen**. Das Widget „E-Mail" füllt die Konfigurationsfelder daraufhin für alle großen E-Mail-Anbieter automatisch aus. Sie müssen lediglich das Passwort bzw. die Passwörter für das E-Mail-Konto eingeben.

Übertragen von Einstellungen auf mobile Geräte über die Gerätekonfiguration

Über die Registerkarte **Gerätekonfiguration** können Sie Einstellungen auf dem mobilen Gerät eines Kunden ändern.

Der agierende Techniker benötigt eine aktive Lizenz für das Rescue+Mobile-Add-on.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Einstellungen für mobile Geräte zu konfigurieren.

Für den Support von Android- und iOS-Geräten müssen im Administrationscenter auf der Registerkarte **Einstellungen** unter **Konfiguration mobiler Geräte** zusätzliche Berechtigungen gewährt werden.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv" tragen.

1. Wählen Sie in der Technikerkonsole die Registerkarte **Gerätekonfiguration** aus.
   Die verfügbaren Einstellungen werden angezeigt.
2. Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus.

Plattform	Verfügbare Registerkarten
Android	• WLAN-Einstellungen • APN-Einstellungen
iOS	• E-Mail-Einstellungen • Exchange-ActiveSync-Einstellungen • Zugriffspunkt-Einstellungen • Passcode-Einstellungen • Einschränkungseinstellungen • Webclip-Einstellungen • WLAN-Einstellungen
Symbian	• E-Mail-Einstellungen
Windows Mobile	• E-Mail-Einstellungen
BlackBerry	• E-Mail-Einstellungen

3. Klicken Sie auf **Einstellungen anfordern**, um die verfügbaren Einstellungen vom Kundengerät abzurufen.



Wichtig: WLAN muss aktiviert sein.

Die Einstellungen werden angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Einstellungen pushen**.



Nicht vergessen!: WLAN muss aktiviert sein.

Bei den meisten Betriebssystemen werden die Einstellungen sofort nach der Übertragung auf dem Kundengerät übernommen.



Wichtig: Kunden mit iOS-Geräten werden unter Umständen zur Installation eines Profils aufgefordert.

Verwalten von Dateien auf einem mobilen Gerät

Der Datei-Manager dient dazu, Dateien zwischen Ihrem Computer und dem Gerät des Kunden einfach und sicher zu übertragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android
- BlackBerry
- Symbian
- Windows Mobile
- Nicht verfügbar für iOS

Sonstige Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, den Datei-Manager zu starten.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie in der Technikerkonsole auf der Registerkarte **Datei-Manager** auf **Datei-Manager starten**.

   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage zur Fernsteuerung seines Gerätes anzunehmen oder abzulehnen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Anfrage anzunehmen.

   Die Datei-Manager-Sitzung wird gestartet.
2. Verwenden Sie die Symbolleiste des Datei-Managers, um mit den Dateien und Ordnern des Kunden zu arbeiten.
   Alle anderen Arbeitsbereich-Registerkarten sind weiterhin verfügbar.
3. Zum Beenden der Datei-Manager-Sitzung klicken Sie in der Datei-Manager-Symbolleiste auf das rote **X**.
   Die Datei-Manager-Sitzung wird geschlossen, aber die Sitzung bleibt weiterhin aktiv.



Hinweis: Mit Hilfe des Datei-Managers können Sie Dateien von der SD-Karte des Gerätes verschieben und löschen, jedoch nicht vom internen Speicher des Gerätes. Vom internen Gerätespeicher können Sie nur Dateien auf Ihre lokale Festplatte kopieren.

Arbeiten mit den Systeminformationen mobiler Geräte

Arbeiten mit den Systeminformationen eines mobilen Gerätes via Click2Fix

Anzeigen der Systeminformationen eines mobilen Gerätes über Click2Fix

Die Registerkarte „Click2Fix“ ist ein praktisches Tool, um verschiedene Aspekte eines Kundengerätes zu analysieren. Mit Hilfe spezieller Widgets können die Techniker bestimmte Daten vom mobilen Gerät abrufen.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Click2Fix für mobile Geräte zu nutzen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Infoleiste und Warnleiste

Sofort nach Sitzungsstart werden den Technikern einige der wichtigsten Informationen zum mobilen Gerät angezeigt.

Die blaue **Infoleiste** enthält grundlegende Geräteinformationen. Zum Beispiel:

- Hersteller
- Gerätemodell
- Telefonnummer

Die rote **Warnleiste** macht den Techniker auf Probleme oder nötige Maßnahmen aufmerksam. Zum Beispiel:

- Informationen zum Akku (Ladezustand, Temperatur)
- Markierte und fehlende Apps

• Veraltete oder gerootete Firmware

Akkuwarnungen werden von den folgenden fest programmierten Einstellungen ausgelöst:

Akkustand „Sehr niedrig“	< 20 %
Akkutemperatur „Überhitzung“	> 55 Grad Celsius

App-Checker

Wenn eine Sitzung mit einem Android- oder BlackBerry-Gerät gestartet wird, führt die Technikerkonsole gemäß den in einer XML-Datei im Administrationscenter festgelegten Parametern eine App-Überprüfung aus.

Firmware-Checker

Wenn eine Sitzung mit einem Android-, BlackBerry- oder iOS-Gerät gestartet wird, vergleicht die Technikerkonsole die Firmware des Gerätes automatisch mit den in einer Datei im Administrationscenter definierten OS-Eigenschaften. Die Datei kann auch eine URL zur aktuellen Firmware enthalten.

Informationen zum Mobilfunknetz

Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können die Techniker Informationen zum Mobilfunknetz des Kundengerätes anzeigen. Je nach Plattform sind unter Umständen folgende Informationen verfügbar:

• Heimnetz
• Roaming-Betreiber
• Verbindungstyp
• Signalstärke

Die **Signalstärke** wird anhand der folgenden fest programmierten Einstellungen bestimmt:

Hoch	... −90 dBm
Mittel	−100 bis −91 dBm
Niedrig	−110 bis −101 dBm
Sehr niedrig	−111 dBm und darunter

Systeminformationen

Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können die Techniker grundlegende Systeminformationen des Kundengerätes anzeigen. Je nach Plattform sind unter Umständen folgende Informationen verfügbar:

• Systemversion
• Baseband-Nummer
• Build-Nummer
• Arbeitsspeicher
• Interner Speicher
• SD-Karte
• IMEI

Verbindungsinformationen

Die Techniker können den Status der Bluetooth-, der GPS- und der WLAN-Verbindung anzeigen.

Informationen zum Akkuzustand

Beim Support von Android-, BlackBerry- und iOS-Geräten können die Techniker grundlegende Akkuinformationen anzeigen.

Prozessinformationen

Die Techniker können die auf einem Android-Gerät ausgeführten Prozesse und Anwendungen sowie den verbrauchten Arbeitsspeicher sehen.

Anwendungsinformationen

Diese Funktion ist nur aktiv, wenn unter **Globale Einstellungen** > **Einstellungen für mobile Geräte** > **App-Checker-Liste hochladen** im Administrationscenter eine App-Checker-Liste hochgeladen wurde.

Wenn eine Verbindung zu einem Android-Gerät hergestellt wird, führt die Technikerkonsole eine Suche nach fehlenden oder unerwünschten (markierten) Apps aus. Die Parameter für diese Suche sind in einer XML-Datei festgelegt, die ins Administrationscenter hochgeladen wird.

E-Mail-Informationen

Die Techniker können die Konfigurationsdaten der E-Mail-Konten anzeigen, die in der Standard-E-Mail-App des mobilen Kundengerätes konfiguriert sind.

Die in der Standard-E-Mail-App konfigurierten E-Mail-Konten werden im Widget aufgelistet. Klicken Sie neben dem Konto, dessen Konfigurationsparameter Sie sehen möchten, auf das Augensymbol.

Arbeiten mit den Systeminformationen eines mobilen Gerätes auf der Registerkarte „Systeminformationen“

Anzeigen der allgemeinen Systeminformationen eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Systeminformationen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Betriebssystem	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Standardbrowserpfad	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Gerätemodell	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein
Gerätebildschirm	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Geräte-PIN	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Gebietsschema und Zeitzone	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein

Anzeigen der CPU-Informationen eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
CPU-Informationen	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja

Anzeigen der Informationen zum Arbeitsspeicher eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Speicherinformationen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Anzeigen der Drahtlos- und Netzinformationen eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Drahtlos- und Netzinformationen	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Gerätehersteller	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Telefonnummer	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Serien- / IMEI-Nummer	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Teilnehmerrufnummer	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Aktueller Betreiber	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Netzwerkverbindungstyp (GSM/CDMA)	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Signalstärke	Nein	Ja	Nein	Ja	Ja

Anzeigen der Informationen zu Akkustand und Energieverbrauch eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Akkuinformationen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Energiequelle	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ladezustand	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Restkapazität / Lebensdauer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Spannung	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja
Aktuelle Akkuentladung	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Durchschnittliche Akkuentladung	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Temperatur	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Chemische Eigenschaften	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
Reserve - Ladezustand	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja

Anzeigen der Speicherplatz- und Laufwerksinformationen eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv" tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Speicherplatz / Laufwerke	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Anzeigen der ersten fünf Prozesse (Top 5) eines mobilen Gerätes

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv" tragen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dashboard**.
   Das Dashboard mit den Systeminformationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Informationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.
   Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.
3. Abhängig vom Betriebssystem des Kunden sind die folgenden Informationen verfügbar, die allerdings nur eingesehen und nicht modifiziert werden können.

	Android	BlackBerry	Apple iOS	Symbian	Windows Mobile
Prozesse (Top 5)	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja

Anzeigen der auf einem mobilen Gerät laufenden Systemprozesse

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android
- BlackBerry
- Symbian
- Windows Mobile
- iOS

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Prozesse**.
2. Klicken Sie auf **Prozessinformationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen. Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.

Alle derzeit auf dem Gerät ausgeführten Prozesse werden angezeigt.

Beenden eines Prozesses auf einem mobilen Gerät

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Prozesse**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Prozess beenden**, um einen ausgewählten Prozess auf dem Kundengerät zu beenden.

Der ausgewählte Prozess wird auf dem Kundengerät beendet.

Anzeigen der auf einem mobilen Gerät registrierten Dienste

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android
- BlackBerry (Servicebücher)
- Windows Mobile
- Nicht verfügbar für iOS oder Symbian

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Dienste**.
2. Klicken Sie auf **Dienstinformationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen. Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.

Alle auf dem Gerät registrierten Dienste werden angezeigt.

Anzeigen der auf einem mobilen Gerät installierten Apps

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android
- BlackBerry (Servicebücher)
- Symbian
- Windows Mobile
- Nicht verfügbar für iOS

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Anwendungen**.
2. Klicken Sie auf **Anwendungsinformationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen. Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert, Ihre Anfrage anzunehmen oder abzulehnen.

Alle auf dem Gerät installierten Apps werden angezeigt.

Starten einer App auf einem mobilen Gerät

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Anwendungen**.
2. Klicken Sie auf **App starten**, um eine App auf dem Kundengerät zu starten.

Die App wird auf dem Kundengerät ausgeführt.

Deinstallieren einer App von einem mobilen Gerät

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

- Android

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Anwendungen**.
2. Klicken Sie auf **App deinstallieren**, um eine App vom Kundengerät zu deinstallieren.

Die App wird vom Kundengerät deinstalliert.

Anzeigen der letzten Ereignisse auf einem mobilen Gerät – Logcat

Sie können Anwendungs-, Sicherheits- und Systemereignisse anzeigen.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

• Android

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Logcat**.
2. Klicken Sie auf **Logcat anfordern**, um die letzten Ereignisse vom Kundengerät abzurufen.

Das Logcat (Systemprotokoll) wird geöffnet. Auf den Registerkarten der Benutzeroberfläche werden die letzten Anwendungs-, Sicherheit- und Systemereignisse angezeigt. Die Ereignisse können nach Datum, Name, Quelle, Ereignis, Benutzer und Computer sortiert werden.

Anzeigen der automatisch gestarteten Apps und Dienste auf einem mobilen Gerät
Sie können Informationen zu den Apps und Diensten anzeigen, die beim Starten des Gerätes automatisch ausgeführt werden.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Systeminformationen anzuzeigen.

Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.

Unterstützte Plattformen:

• Windows Mobile

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Systeminformationen** auf **Autostart**.
2. Klicken Sie auf **Startinformationen anfordern**, um die Daten vom Kundengerät abzurufen.

Support für Android-Geräte

Dieser Abschnitt gibt Ihnen einen Überblick, wie Rescue+Mobile für den Support von Android-Geräten verwendet werden kann.



Nicht vergessen!: Die tatsächlich für den Techniker verfügbaren Funktionen werden im Administrationscenter auf Gruppenebene festgelegt.

Rescue+Mobile-App für Android

Der Kunde muss die Rescue+Mobile-App für Android besitzen. Die App kann von Google Play oder über einen Link, den der Techniker beim Verbindungsaufbau sendet, heruntergeladen werden.

Verbindungsmethoden

• SMS
• PIN-Code
• Link und Messaging-Tool
• E-Mail



Tipp: Nähere Informationen zum Starten einer Fernsupportsitzung auf Android-Geräten finden Sie in der *Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Verbindungsaufbau mit LogMeIn Rescue* (in englischer Sprache).

Registerkarte „Click2Fix“

Die Registerkarte „Click2Fix“ enthält eine Reihe von Tools für Techniker, um die gängigsten Probleme mit mobilen Geräten zu analysieren und zu beheben.

In Rescue-Sitzungen mit Android-Geräten sind folgende Widgets verfügbar:

Info- und Warnleiste	Sie können grundlegende Geräteinformationen anzeigen und werden auf Probleme oder nötige Maßnahmen aufmerksam gemacht.
Mobilfunknetz	Sie sehen Informationen zum Mobilfunknetz. Sie können vordefinierte APN-Einstellungen übertragen.
System	Sie können grundlegende Informationen zum Kundengerät anzeigen (Systemversion, Baseband-Nummer, Build-Nummer, IMEI usw.).
Website-Verknüpfungen	Sie können Symbole übertragen, über die der Kunde von seinem Startbildschirm aus auf Inhalte im Internet zugreifen kann.
Akku	Sie können Informationen zum Akku anzeigen sowie Einstellungen übertragen, um die Akkunutzung zu optimieren.
Verbindungen	Sie können die Bluetooth-, GPS- und WLAN-Verbindungen eines Gerätes anzeigen und verwalten.
Direkte URL	Sie können dem Kunden vor- bzw. benutzerdefinierte URLs senden, die dann in seinem Standardbrowser geöffnet werden.
Geräteansicht	Sie können eine Simulation des Kundengerätes anzeigen. Auf unterstützten Geräten können Sie außerdem eine Fernsteuerungssitzung starten.
Schnellzugriff (QuickNav)	Sie können schnell zu bestimmten Orten auf dem Kundengerät navigieren.
Prozesse	Sie können die auf einem Android-Gerät ausgeführten Prozesse und Anwendungen sowie den verbrauchten Arbeitsspeicher sehen. Ausgewählte Prozesse und laufende Anwendungen können beendet werden.
Anwendungen	Sie können fehlende oder unerwünschte (markierte) Apps anzeigen und verwalten.
E-Mail	Sie können die Konfigurationsdaten der E-Mail-Konten anzeigen, die in der Standard-E-Mail-App des Kundengerätes konfiguriert sind. Neue Konten können hinzugefügt werden.

Registerkarte „Kundenbildschirm“

Fernzugriffssitzung starten	Sie können den Bildschirm anzeigen und das Kundengerät steuern. Abhängig von Ihren Berechtigungen können bei der Fernsteuerung eines Android-Gerätes außerdem folgende Funktionen verfügbar sein: • Chat • Whiteboard • Laserpointer • Screenshot • Bildschirmaufnahmen

Sitzung mit Bildschirmansicht	Sie können den Bildschirm des Kundengerätes anzeigen. Abhängig von Ihren Berechtigungen können bei der Fernsteuerung eines Android-Gerätes außerdem folgende Funktionen verfügbar sein: • Whiteboard • Laserpointer

Registerkarte „Systeminformationen“

Dashboard	Die Registerkarte „Dashboard“ gibt Ihnen Zugriff auf folgende Informationen: • Systeminformationen (Betriebssystem, Baseband-Nummer, Build-Nummer, Gerätemodell usw.) • Speicherinformationen • Drahtlos- und Netzinformationen • Informationen zu Akkustand und Energieverbrauch • Informationen zum Arbeitsspeicher
Prozesse	Sie können die auf dem Kundengerät ausgeführten Prozesse anzeigen und ggf. beenden.
Dienste	Sie können die auf dem Kundengerät registrierten Dienste anzeigen.
Anwendungen	Sie können alle auf dem Kundengerät installierten Apps anzeigen sowie Apps starten und deinstallieren.
Logcat	Sie können die letzten Ereignisse des Kundengerätes anzeigen.

Registerkarte „Datei-Manager“

Zur Übertragung von Dateien zwischen dem Kunden und dem Techniker.

Registerkarte „Verlauf & Notizen“

Notizen hinzufügen/bearbeiten	Sie können sich während einer Sitzung Notizen machen und diese speichern.
Optionen für Verlauf und Notizen	Sie können das Sitzungsprotokoll und etwaige Notizen anzeigen, die während der aktiven oder einer früheren Sitzung mit dem aktuellen Gerät gemacht wurden.

Support für iOS-Geräte

Dieser Abschnitt gibt Ihnen einen Überblick, wie Rescue+Mobile für den Support von iOS-Geräten (iPhone, iPad, iPod touch) verwendet werden kann.



Nicht vergessen!: Die tatsächlich für den Techniker verfügbaren Funktionen werden im Administrations-Center auf Gruppenebene festgelegt.

Rescue+Mobile-App für iOS

Um beim Support von iOS-Geräten vom vollen Funktionsumfang Gebrauch zu machen, sollte der Kunde die Rescue+Mobile-App für iOS ausführen, die im App Store zum Download zur Verfügung steht.

Wenn der Kunde die Rescue-App für iOS besitzt, können Techniker, die mit Rescue+Mobile arbeiten, Konfigurationseinstellungen übertragen und Systeminformationen anzeigen. Wenn nicht, kann die Sitzung über Instant Chat in Safari ausgeführt werden, wobei der Techniker jedoch nur Konfigurationseinstellungen übertragen kann.

Verbindungsmethoden

- SMS
- PIN-Code
- Link und Messaging-Tool
- E-Mail



Tipp: Nähere Informationen zum Starten einer Fernsupportsitzung auf iOS-Geräten finden Sie in der *Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Verbindungsaufbau mit LogMeIn Rescue* (in englischer Sprache).

Registerkarte „Click2Fix“

Die Registerkarte „Click2Fix“ enthält eine Reihe von Tools für Techniker, um die gängigsten Probleme mit mobilen Geräten zu analysieren und zu beheben.

In Rescue-Sitzungen mit iOS-Geräten, auf denen die App ausgeführt wird, sind folgende Widgets verfügbar:

Info- und Warnleiste	Sie können grundlegende Geräteinformationen anzeigen und werden auf Probleme oder nötige Maßnahmen aufmerksam gemacht.
Mobilfunknetz	Sie sehen Informationen zum Mobilfunknetz. Sie können vordefinierte APN-Einstellungen übertragen.
System	Sie können grundlegende Informationen zum Kundengerät anzeigen.
Website-Verknüpfungen	Sie können Symbole übertragen, über die der Kunde von seinem Startbildschirm aus auf Inhalte im Internet zugreifen kann.
Akku	Sie können Einzelheiten zum Akku anzeigen.
Verbindungen	Sie können die Bluetooth-, GPS- und WLAN-Verbindungen eines Gerätes anzeigen.
Direkte URL	Sie können dem Kunden vor- bzw. benutzerdefinierte URLs senden, die dann automatisch geöffnet werden.
Prozesse	Sie können anzeigen, wie viel des verfügbaren Arbeitsspeichers von den ausgeführten Prozessen und Anwendungen verbraucht wird.
E-Mail	Sie können neue E-Mail-Konten zur Standard-E-Mail-App hinzufügen.

Registerkarte „Kundenbildschirm“

Fernzugriffssitzung starten	Sie können den Bildschirm anzeigen und das Kundengerät steuern. Abhängig von Ihren Berechtigungen können bei der Fernsteuerung eines iOS-Gerätes außerdem folgende Funktionen verfügbar sein: • Chat • Whiteboard • Laserpointer

Sitzung mit Bildschirmansicht	Sie können den Bildschirm des Kundengerätes anzeigen. Abhängig von Ihren Berechtigungen können bei der Anzeige eines iOS-Bildschirms außerdem folgende Funktionen verfügbar sein: • Whiteboard • Laserpointer

Registerkarte „Systeminformationen“

Dashboard	Die Registerkarte „Dashboard“ gibt Ihnen Zugriff auf folgende Informationen: • Systeminformationen (Betriebssystem, Gerätemodell, Gerätebildschirm) • Speicherinformationen • Drahtlos- und Netzinformationen • Informationen zu Akkustand und Energieverbrauch • Informationen zum Arbeitsspeicher • Prozesse (Top 5 pro CPU)
Prozesse	Sie können die auf dem Kundengerät ausgeführten Prozesse anzeigen.

Registerkarte „Gerätekonfiguration“

- E-Mail-Einstellungen
- Exchange-ActiveSync-Einstellungen
- Zugriffspunkt-Einstellungen
- Passcode-Einstellungen
- Einschränkungseinstellungen
- Webclip-Einstellungen
- WLAN-Einstellungen

Optionen für Verlauf und Notizen

Notizen hinzufügen/bearbeiten	Sie können sich während einer Sitzung Notizen machen und diese speichern.
Optionen für Verlauf und Notizen	Sie können das Sitzungsprotokoll und etwaige Notizen anzeigen, die während der aktiven oder einer früheren Sitzung mit dem aktuellen Gerät gemacht wurden.

Support für BlackBerry-Geräte

Abhängig von den im Administrationscenter festgelegten Berechtigungen sind bei der Verbindung mit einem BlackBerry-Gerät folgende Funktionen verfügbar:

- Registerkarte „Systeminformationen“
- Registerkarte „Verlauf & Notizen“
- Registerkarte „Gerätekonfiguration“ (E-Mail-Konfiguration)
- Hotkeys
- Chat
- Kundenspezifische Servicebedingungen (Administrator)

• Registerkarte „Click2Fix“

Festlegen von Berechtigungen für BlackBerry-Geräte

In manchen Fällen funktioniert das Mobile-Applet nur, nachdem Ihr Kunde dem Applet die nötigen Anwendungsberechtigungen erteilt hat. Dazu muss Ihr Kunde die folgenden Schritte ausführen:



Hinweis: Manche Kunden sind aufgrund von zentral verwalteten BlackBerry-IT-Richtlinien eventuell nicht in der Lage, die Einstellungen zu ändern.

1. Führen Sie abhängig vom verwendeten BlackBerry-Betriebssystem einen dieser Schritte aus:
   - Auf Geräten mit OS 5 oder einer älteren Version klicken Sie in den Geräteoptionen auf **Anwendungen**. Wenn Sie das Anwendungsmenü nicht finden können, klicken Sie auf **Erweiterte Optionen** > **Anwendungen**.
   - Auf Geräten mit OS 6 oder einer neueren Version tippen Sie auf **Optionen** > **Gerät** > **Anwendungsverwaltung**.
2. Markieren Sie die Anwendung LogMeIn Rescue.
3. Drücken Sie die **Menü**-Taste und wählen Sie dann **Berechtigungen bearbeiten** aus.
4. Ändern Sie folgende Berechtigungen auf **Zulassen**:
   - Verbindungen > Internet, Servernetzwerk, Wi-Fi
   - Interaktionen > Anwendungsübergreifende Kommunikation, Geräteeinstellungen, Anwendungsverwaltung, Eingabesimulation, Aufzeichnen, Zurücksetzen des Sicherheits-Timers
   - Benutzerdaten > Dateien, Sicherheitsdaten

   Hinweis: Unter Umständen sehen Sie nur die Berechtigungen **Verbindungen**, **Interaktionen** und **Benutzerdaten**.



Tipp: Wenn ein Kunde Schwierigkeiten hat, die Berechtigungen zu ändern, kann er während des Applet-Downloads auf die Berechtigungseinstellungen zugreifen, indem er vor dem Herunterladen die Option **Einrichten von Anwendungsberechtigungen** auswählt. Rescue legt generell alle erforderlichen Berechtigungen automatisch fest, weswegen diese Funktion nur für Fehlerbehebungszwecke verwendet werden sollte.







Drahtlose Applet-Bereitstellung auf BlackBerry-Smartphones

Ausführliche Informationen finden Sie in unserer Supportdatenbank im Artikel *How do I configure LogMeIn Rescue+Mobile over BlackBerry Enterprise Server (BES)? (Wie kann ich LogMeIn Rescue+Mobile über BlackBerry Enterprise Server (BES) konfigurieren?)*

Deinstallieren des Applets von einem BlackBerry

Ihre Kunden können die folgenden Schritte ausführen, um das Mobile-Applet von einem BlackBerry-Gerät zu deinstallieren.

Auf Geräten mit BlackBerry OS 5 oder einer älteren Version funktioniert der Vorgang wie folgt:

1. Der Benutzer soll zunächst auf der Startseite das Menü „Optionen" öffnen.
2. Fordern Sie ihn auf, > **Erweiterte Einstellungen** > **Anwendungen** > **LogMeIn Rescue** > **Löschen** > **Löschen bestätigen** auszuwählen.

    **Hinweis: Erweiterte Optionen** und **Anwendungen** könnten sich auf der Seite „Optionen" auf derselben Ebene befinden.

   Eventuell ist ein Neustart erforderlich.

Auf Geräten mit BlackBerry OS 6 oder einer neueren Version funktioniert der Vorgang wie folgt:

1. Der Kunde soll auf der **Startseite** lange auf **LogMeIn Rescue** tippen.
2. Anschließend muss er auf **Löschen** tippen.

Informationen zu den erweiterten Verbindungseinstellungen für BlackBerry

Ihre BlackBerry-Kunden können über die PIN-Eingabeseite auf die erweiterten Verbindungseinstellungen zugreifen. Diese Funktion ist nützlich, um Verbindungsprobleme mit BES, Wi-Fi und APN (sofern im Netzwerk eine APN-Einstellung verfügbar ist) zu beheben.



Für jede Verbindungsart können folgende Optionen gewählt werden:

Deaktiviert	Das Applet versucht nicht, diese Verbindung zu verwenden.
Aktiviert	Das Applet versucht, diese Verbindung zu verwenden.
Erzwungen	Das Applet versucht, diese Verbindung zuerst zu verwenden (es kann immer nur eine Option auf „Erzwungen" gesetzt sein).

Für APN kann der Kunde die APN-Einstellungen seines Netzbetreibers für eine direkte TCP-Internetverbindung eingeben.

Support für Windows-Mobile-Geräte

Abhängig von den im Administrationscenter festgelegten Berechtigungen sind bei der Verbindung mit einem Windows-Mobile-Gerät folgende Funktionen verfügbar:

- Registerkarte „Systeminformationen"
- Registerkarte „Neustart" (normaler Neustart + Verbindung wiederherstellen)
- Verlauf & Notizen
- Gerätekonfiguration (E-Mail- und ActiveSync-Konfiguration)
- Funktion „Technikerkollaboration"
- Allgemeine Simulation
- Hotkeys
- Chat

Herstellen einer Verbindung zu einem Windows-Mobile-Gerät über ActiveSync

Gehen Sie wie folgt vor, um eine PIN-Code-Sitzung auf einem mit einem PC verbundenen Gerät zu starten, auf dem ActiveSync ausgeführt wird.

1. Bitten Sie den Kunden, sein Smartphone über ein USB-Kabel an den PC anzuschließen. ActiveSync müsste das Gerät automatisch erkennen und die Synchronisation starten.
2. Fordern Sie den Kunden nach erfolgter Synchronisation auf, auf seinem Smartphone Internet Explorer zu öffnen und die Seite http://RescueMobile.com aufzurufen.
3. Bitten Sie den Kunden, den Endbenutzer-Lizenzvertrag zu akzeptieren.

Der Kunde wird aufgefordert, eine .cab-Datei herunterzuladen und zu installieren.

4. Bitten Sie ihn, **Ja** zu wählen, um den Download der .cab-Datei zu starten.
   Das Applet wird heruntergeladen.
5. Nach dem Applet-Download wird das Feld für den PIN-Code angezeigt. Bitten Sie den Kunden, in das Feld „PIN-Code“ den von Ihnen in der Technikerkonsole erstellten PIN-Code einzugeben und auf **OK** zu klicken.
   Die Sitzung wird nun in Ihrer Technikerkonsole und das Chat-Fenster auf dem Gerät Ihres Kunden angezeigt.

Jetzt können Sie Support für dieses Gerät leisten.

Mit Rescue Lens Support leisten

Rescue Lens ist die videofähige Supportlösung von LogMeIn Rescue. Mit Hilfe von Rescue Lens können die Supporttechniker die Kamera des mobilen Kundengerätes nutzen und einen Live-Feed von der Kamera sicher an die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole übertragen. So sehen die Techniker die genaue Situation, mit der der Kunde konfrontiert ist, und können ihm helfen, komplexe Probleme (z. B. mit der anfänglichen Einrichtung eines Gerätes, der Konfiguration oder der Fehlersuche) zu lösen.



Beschränkung: Rescue Lens ist in der Technikerkonsole für Macs nicht verfügbar.

Starten einer Rescue-Lens-Sitzung

Führen Sie folgende Schritte aus, um mit Hilfe eines PIN-Codes eine Verbindung zu einem Kunden herzustellen.



Tipp: Andere Rescue-Verbindungsmethoden sind für Rescue Lens verfügbar. Nähere Einzelheiten finden Sie unter *Herstellen einer Verbindung zu einem mobilen Gerät* auf Seite 67.

Erforderliche Berechtigungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Rescue-Lens-Sitzungen zu starten.

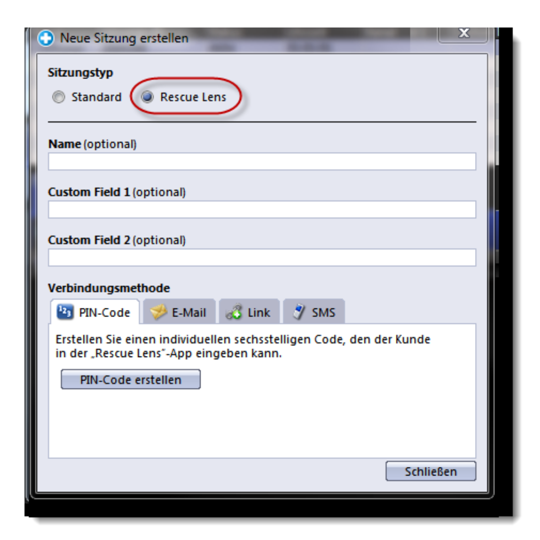


- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, private Sitzungen zu starten.
- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die PIN-Code-Verbindungsmethode zu verwenden.

Der Techniker startet die Sitzung

1. Melden Sie sich bei der Technikerkonsole von LogMeIn Rescue an.
2. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste auf **Neue Sitzung**.

   Das Fenster „Neue Sitzung erstellen“ wird angezeigt.



3. Wählen Sie für den Sitzungstyp **Rescue Lens** aus.
4. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Kunden bzw. eine Kundenkennung ein.
   Anhand dieses Namens können Sie dann die Sitzung auf der Registerkarte „Aktive Sitzungen" und in der Sitzungsliste ausfindig machen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **PIN-Code** aus.
6. Klicken Sie auf **PIN-Code erstellen**.
   Rescue erstellt einen sechsstelligen PIN-Code und zeigt ihn im Fenster „Neue Sitzung erstellen" und im Sitzungsprotokoll an.

Der Kunde startet die Rescue-Lens-App

1. Bitten Sie den Kunden, die Rescue-Lens-App zu starten.



 **Hinweis:** Wenn der Kunde die Rescue-Lens-App noch nicht besitzt, muss er sie zuerst von Google Play oder aus dem App Store herunterladen.

 **Hinweis:** Unter Umständen wird dem Kunden eine Anleitung angezeigt. Er kann auf **Überspringen** oder **OK** tippen.

2. Der Kunde wird aufgefordert, Zugriff auf die Gerätekamera zu gewähren. Bitten Sie ihn, auf **OK zu tippen.**
3. Der Kunde gibt den PIN-Code ein.

 **Hinweis:** Das Kamerabild wird zwar bereits auf dem Mobilgerät des Kunden angezeigt, aber noch nicht an die Technikerkonsole übertragen.

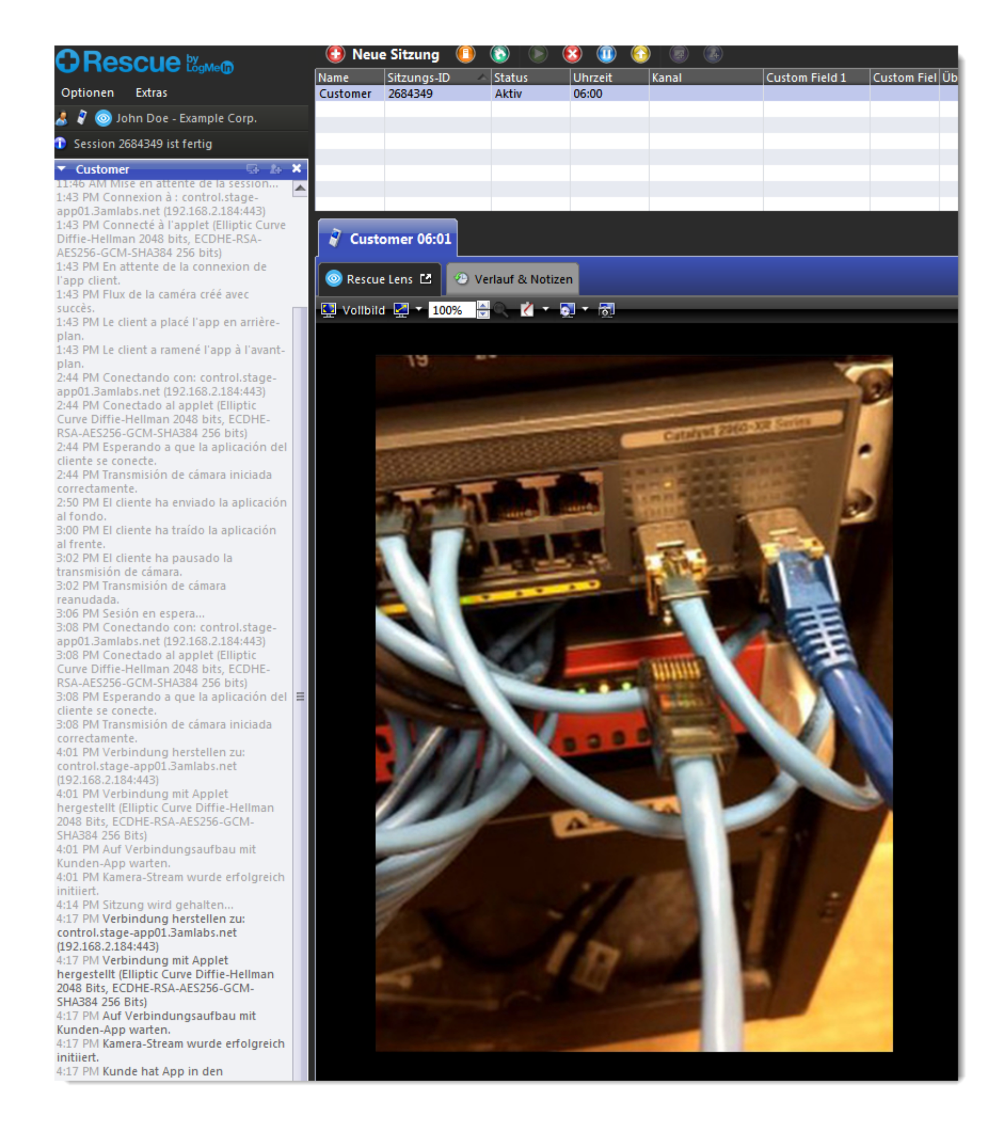
4. Der Kunde akzeptiert den Endbenutzer-Lizenzvertrag.

Der Techniker hilft dem Kunden

Rufen Sie die Sitzung auf, indem Sie sie in der Sitzungsliste auswählen und anschließend auf **Starten** klicken.



Die Supportsitzung mit Rescue Lens wird gestartet; ein Live-Videofeed wird von der Kamera des Kundengerätes an den Techniker übertragen.



Abwickeln einer Rescue-Lens-Sitzung

Welche Aktionen kann der Techniker ausführen?

Während einer Rescue-Lens-Sitzung kann der Techniker folgende Aktionen ausführen:



Nicht vergessen!: Die tatsächlich für den Techniker verfügbaren Funktionen werden im Administrationscenter auf Gruppenebene festgelegt.

Sitzung beenden



Sitzung anhalten



Wenn der Techniker eine Sitzung anhält, wird auch der Kamerastream auf Kundenseite angehalten und die Sitzung wechselt in der Technikerkonsole in den Status „Verbindung wird gehalten".

Sitzung übergeben



Rescue-Lens-Sitzungen können nur an andere Techniker übertragen werden, die ebenfalls zur Nutzung von Rescue Lens berechtigt sind.

Chat

Der Techniker kann sich mit dem Kunden unterhalten und über die Schaltfläche **Als URL senden** in der Chatkonsole vordefinierte URLs an den Kunden senden.

Whiteboard

Der Techniker kann die Whiteboard-Funktion nutzen, um im auf dem Kundenbildschirm angezeigten Kamerabild etwas zu zeichnen und so bestimmte Bereiche oder Objekte hervorzuheben. Zum Beispiel könnte der Techniker ein Teil hervorheben, das entfernt werden muss, oder den Kunden auf einen bestimmten Stecker oder Schalter aufmerksam machen.

Die Nachverfolgung mehrerer Objekte sorgt dafür, dass die Anmerkungen mit dem Objekt verknüpft bleiben, das zum Zeitpunkt, als der Techniker die Anmerkung gemacht hat, im Hintergrund der Zeichnung zu sehen war. Wenn der Kunde beispielsweise die Kamera von einer eingekreisten Schaltfläche wegbewegt, bleibt der Kreis mit der Schaltfläche „verknüpft" und bewegt sich mit ihr weiter. Dies stellt sicher, dass die richtige Schaltfläche hervorgehoben bleibt.

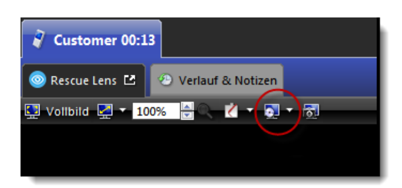


Hinweis: Das iPhone 4 unterstützt die Whiteboard-Funktion nicht.

Bildschirmaufnahme

Der Techniker kann während einer Rescue-Lens-Sitzung sämtliche Aktivitäten auf dem Bildschirm aufzeichnen, indem er in der Symbolleiste von Rescue Lens auf das Symbol **Bildschirmaufnahme** klickt.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Sitzungen aufzuzeichnen.



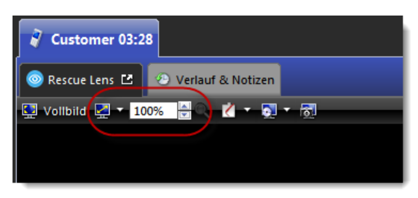
Aufgezeichnete Rescue-Lens-Sitzungen werden im Dateiformat .mkv gespeichert und sollten mit dem *VLC Media Player* wiedergegeben werden.

Screenshot

Der Techniker kann während einer Rescue-Lens-Sitzung Screenshots erstellen.



Ansichtseinstellungen konfigurieren



Der Techniker hat die Wahl unter folgenden Optionen für die Zoomeinstellungen des Videostreams:

- Tatsächliche Größe
- An Fenster anpassen
- Auf Fenster vergrößern
- Benutzerdefinierten Zoomwert (in %) eingeben



Hinweis: Rescue Lens nutzt das HD-Videostreaming mit adaptiver Videoqualität, um die Qualität des Videostreams automatisch an die verfügbare Bandbreite anzupassen. Der Techniker kann die Videoqualität nicht manuell festlegen.



Beschränkung: Bei Rescue-Lens-Sitzungen ist keine Technikerkollaboration möglich.



Wichtig: Um mit Hilfe der funktionsreichen Supporttools von Rescue+Mobile (Fernsteuerung, Diagnose, Fehlersuche usw.) Support für mobile Endgeräte zu leisten, benötigt der Techniker eine aktive Lizenz für das Rescue+Mobile-Add-on.

Welche Aktionen kann der Kunde ausführen?

Während einer Rescue-Lens-Sitzung kann der Kunde folgende Aktionen ausführen:

Chat	Der Kunde kann sich über den Chat mit dem Techniker unterhalten. Der Chatdialog auf dem Bildschirm des Mobilgerätes lässt sich erweitern bzw. minimieren, indem der Kunde mit dem Finger nach oben bzw. unten fährt.
Stream anhalten	Über die Menü-Schaltfläche kann der Kunde während einer Sitzung jederzeit den **Stream anhalten**. Wenn der Kunde auf **Stream anhalten** tippt, wird nur der Kamerastream angehalten. Die Supportsitzung bleibt weiterhin in der Technikerkonsole aktiv. Der Kamerastream wird auch angehalten, wenn die Rescue-Lens-App in den Hintergrund verschoben wird.
Verbindung trennen	Über die Menü-Schaltfläche kann der Kunde während einer Sitzung jederzeit die **Verbindung trennen**.

Anhang – Status von Sitzungen in der Rescue-Technikerkonsole

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die möglichen Status, die in der Rescue-Technikerkonsole in der Spalte **Status** der Sitzungs-Warteschlange angezeigt werden.

Status	Beschreibung	Voriger Status	Nächster Status
Aktiv	Die Sitzung wurde entweder von einem Techniker oder automatisch von der Technikerkonsole aufgerufen (bei einer eingehenden privaten Sitzung).	• Wartend • Eingang • Ausgang • Angehalten	• Geschlossen • Vom Techniker geschlossen • Eingang • Ausgang • Zeitüberschreitung • Von wartendem Kunden geschlossen • Abgebrochen • Neustart wird durchgeführt • Angehalten • Verbindung wird wiederhergestellt • Offline • Zusammenarbeit
Geschlossen (vom aktiven Kunden)	Der Kunde hat die Sitzung beendet.	• Aktiv • Angehalten • Eingang • Ausgang	Vom Techniker geschlossen
Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht (nachdem sie vom Techniker geschlossen wurde)	• Der Techniker hat neben der bereits beendeten Sitzung auf **Sitzung schließen** geklickt. • Der Techniker hat eine abgelaufene Sitzung geschlossen, die das vom Administrator definierte Leerlaufzeitlimit überschritten hat (wie im **Administrationscenter** > **Technikergruppe** > **Registerkarte „Einstellungen“** > **Zeitüberschreitungen** festgelegt). • Der Techniker hat eine aktive Sitzung beendet.	• Aktiv • Geschlossen • Zeitüberschreitung	Keiner

Status	Beschreibung	Voriger Status	Nächster Status
Von wartendem Kunden geschlossen	Der Techniker hat die Sitzung nicht aufgerufen und sie wurde vom Kunden beendet.	• Wartend	Keiner
Zusammenarbeit	Der Techniker hat einen anderen Techniker zur Zusammenarbeit bei der Sitzung eingeladen und der eingeladene Techniker hat die Einladung bereits angenommen.	• Aktiv • Angehalten • Neustart wird durchgeführt	• Aktiv • Geschlossen • Angehalten • Neustart wird durchgeführt • *Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht* (nach Zeitüberschreitung)
Verbindung wird hergestellt	Das Applet wird heruntergeladen, nachdem ein PIN-Code erstellt wurde oder der Kunde in einem Kanal eine Sitzung gestartet hat.	*PIN-Code erstellt oder Kanal-Verbindung gestartet*	Wartend
Eingang	Die Sitzung wurde übergeben, aber vom betroffenen Empfänger noch nicht aufgerufen. Das ist der Status, den der betroffene Empfänger sieht.	• Wartend • Aktiv • Angehalten	• Aktiv • Zeitüberschreitung • Von wartendem Kunden geschlossen • Geschlossen • Verbindung wird wiederhergestellt • Neustart wird durchgeführt
Einladung	Der Techniker wurde zur Zusammenarbeit bei einer Sitzung eingeladen, hat die Einladung aber noch nicht angenommen.	Keiner	• Zusammenarbeit • *Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*
Offline	Der Neustart bzw. die Verbindungswiederherstellung schlägt für mehr als fünf Minuten fehl. Die Technikerkonsole versucht auch dann, die Verbindung zum Kundencomputer wiederherzustellen, wenn die Verbindungswiederherstellung fehlschlägt und die Sitzung den Status „Offline“ erhält.	• Neustart wird durchgeführt • Verbindung wird wiederhergestellt	• Wartend • „Eingang“ oder „Ausgang“, wenn die Sitzung vor dem versuchten Neustart des Kundengerätes bzw. der Verbindungswiederherstellung den Status „Eingang“ oder „Ausgang“ trug. • „Angehalten“, wenn sie den Status „Angehalten“ trug. • Aktiv • Zeitüberschreitung • Geschlossen • Vom Techniker geschlossen

Status	Beschreibung	Voriger Status	Nächster Status
Angehalten	Die Sitzung wurde angehalten.	• Aktiv • Eingang • Ausgang • Verbindung wird wiederhergestellt • Neustart wird durchgeführt • Offline • Zusammenarbeit	• Aktiv • Zeitüberschreitung • Geschlossen • Ausgang • Neustart wird durchgeführt • Verbindung wird wiederhergestellt • Zusammenarbeit
Ausgang	Techniker A hat eine Sitzung übergeben, aber sie wurde noch nicht von Techniker B aufgerufen.	Siehe Status *Eingang*.	Siehe Status *Eingang*.
Neustart wird durchgeführt	Der Techniker startet das Kundengerät neu.	• Aktiv • Eingang • Ausgang • Angehalten	• Wartend • „Eingang“ oder „Ausgang“, wenn die Sitzung den Status „Eingang“ oder „Ausgang“ trug. • **Angehalten**, wenn die Sitzung den Status „Angehalten“ trug. • Geschlossen • Vom Techniker geschlossen • Aktiv • Zusammenarbeit
Verbindung wird wiederhergestellt	Auf Kunden- oder Technikerseite gibt es ein Problem mit der Netzwerkverbindung.	• Aktiv • Eingang • Ausgang • Angehalten • Wartend	• Wartend • „Eingang“ oder „Ausgang“, wenn die Sitzung den Status „Eingang“ oder „Ausgang“ trug. • Angehalten, wenn die Sitzung den Status „Angehalten“ trug. • Aktiv • Zeitüberschreitung • Geschlossen • Offline
Zeitüberschreitung	Die Sitzung hat das Zeitlimit überschritten; entweder das vom Administrator definierte oder das des Systems (nach zwei Wochen).	• Aktiv • Wartend • Eingang • Ausgang	• „Vom Techniker geschlossen“, wenn das vom Administrator definierte Zeitlimit überschritten wurde.

Status	Beschreibung	Voriger Status	Nächster Status
			• Keiner, wenn das Zeitlimit des Systems überschritten wurde.
Wartend	Der Kunde hat das Applet heruntergeladen und gestartet und dann eine Verbindung zum Rescue-Gateway hergestellt.	Verbindung wird hergestellt	• Aktiv • Eingang • Ausgang • Zeitüberschreitung • Von wartendem Kunden geschlossen • Verbindung wird wiederhergestellt • Neustart wird durchgeführt

Änderungen des Sitzungsstatus in der Rescue-Technikerkonsole

Die folgende Tabelle beschreibt, wie eine Sitzung von einem Status zu einem anderen wechseln kann.

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
Verbindung wird hergestellt	Wartend	Der Kunde lädt das Applet herunter und startet es.
Verbindung wird hergestellt	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Der Techniker erstellt einen PIN-Code, aber der Kunde führt das Applet nicht aus bzw. stimmt den Servicebedingungen nicht zu. **Hinweis:** Die Servicebedingungen werden im **Administrationscenter** > **Technikergruppe** > **Registerkarte „Einstellungen“** > **Kunden-Applet** definiert. 2. Der Techniker lässt zu, dass die Sitzung beim Verbindungsaufbau das Zeitlimit überschreitet (z. B. nach einer Minute oder wie im **Administrationscenter** > **Technikergruppe** > **Registerkarte „Einstellungen“** > **Zeitüberschreitungen** festgelegt).
Wartend	Aktiv	1. Der Techniker erstellt einen PIN-Code und leitet ihn über eine beliebige Verbindungsmethode an den Kunden weiter. 2. Der Kunde lädt das Applet herunter. 3. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole.
Wartend	Ausgang	Der Techniker übergibt die Sitzung aus der Sitzungs-Warteschlange in der Technikerkonsole.

<table>
<tr><th>Status zu Beginn</th><th>Endstatus</th><th>Ablauf</th></tr>
<tr><td>Wartend</td><td>Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht</td><td>1. Der Kunde lädt das Applet herunter.
2. Der Techniker lässt zu, dass die Sitzung beim Verbindungsaufbau das Zeitlimit überschreitet (wie im Administrationscenter > Technikergruppe > Registerkarte „Einstellungen“ > Zeitüberschreitungen festgelegt).</td></tr>
<tr><td>Wartend</td><td>Verbindung wird wiederhergestellt</td><td>1. Der Kunde lädt das Applet herunter.
2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert.

In einer Minute wechselt die Sitzung in den Status „Verbindung wird wiederhergestellt“.</td></tr>
<tr><td>Wartend</td><td>Neustart wird durchgeführt</td><td>Der Techniker löst einen Neustart des Kundencomputers aus, während die Sitzung in der Warteschlange der Technikerkonsole den Status „Wartend“ trägt.</td></tr>
<tr><td>Aktiv</td><td>Geschlossen</td><td>1. Der Kunde lädt das Applet herunter.
2. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole.
3. Das Applet wird auf der Kundenseite geschlossen.</td></tr>
<tr><td>Aktiv</td><td>Zeitüberschreitung</td><td>1. Der Administrator legt das Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung im Administrationscenter fest. (Beispielsweise eine Minute.)
2. Der Kunde lädt das Applet herunter.
3. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole.

Die Technikerkonsole darf nicht im Vordergrund sein, bis das Zeitlimit für den Leerlauf während einer aktiven Sitzung erreicht wurde. Bestimmte Prozesse verhindern eine Zeitüberschreitung, darunter: eine aktive Fernsteuerungs-, Bildschirmfreigabe- oder Datei-Manager-Sitzung; eine ausstehende Dateiübertragung, ein offener Speicherdialog oder eine ausstehende Calling-Card-Installation.</td></tr>
<tr><td>Aktiv</td><td>Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht</td><td>Der Techniker schließt eine aktive Sitzung, indem er auf Sitzung beenden klickt.</td></tr>
<tr><td>Aktiv</td><td>Neustart wird durchgeführt</td><td>Der Techniker löst über die Technikerkonsole einen Neustart aus oder bittet den Kunden, seinen Computer neu zu starten.</td></tr>
<tr><td>Aktiv</td><td>Verbindung wird wiederhergestellt</td><td>Der Techniker deaktiviert die LAN-Verbindung auf der Kundenseite oder die Netzwerkverbindung des Kundencomputers wird unterbrochen.</td></tr>
</table>

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
Aktiv	Zusammenarbeit	1. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 2. Techniker A übergibt die Sitzungsleitung an Techniker B. 3. Techniker B gibt die Sitzungsleitung an Techniker A zurück. In diesem Fall wechselt der Status von Techniker B von „Aktiv“ auf „Zusammenarbeit“.
Aktiv	Angehalten	Der Techniker klickt während einer aktiven Sitzung auf **Sitzung anhalten**.
Aktiv	Ausgang	Der Techniker klickt während einer aktiven Sitzung auf **Sitzung übergeben**.
Angehalten	Aktiv	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung starten**.
Angehalten	Ausgang	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung übergeben**.
Angehalten	Neustart wird durchgeführt	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Der Kunde startet seinen Computer neu.
Angehalten	Zusammenarbeit	1. Der Techniker nimmt eine Einladung zur Zusammenarbeit an, indem er auf **Sitzung starten** klickt. 2. Der Techniker hält die Kollaborationssitzung an, indem er auf **Sitzung anhalten** klickt. 3. Der Techniker klickt auf **Sitzung starten**, um die Sitzung fortzusetzen.
Angehalten	Geschlossen	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Der Kunde schließt das Applet.
Angehalten	Verbindung wird wiederhergestellt	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert.
Verbindung wird wiederhergestellt	Aktiv	1. Der Techniker initiiert eine Sitzung. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung starten**, um sie zu starten. 3. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 4. Das LAN wird aktiviert.

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
Verbindung wird wiederhergestellt	Angehalten	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 3. Das LAN wird aktiviert.
Verbindung wird wiederhergestellt	Zeitüberschreitung	1. Der Administrator legt das **Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung** im Administrationscenter fest. (Beispielsweise eine Minute.) 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 3. Das **Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung** wird erreicht.
Verbindung wird wiederhergestellt	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung beenden**.
Verbindung wird wiederhergestellt	Wartend	1. Der Kunde lädt das Applet herunter, aber der Techniker startet die Sitzung nicht. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 3. Das LAN wird aktiviert.
Verbindung wird wiederhergestellt	Eingang	1. Der Techniker übergibt eine Sitzung. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 3. Das LAN wird aktiviert.
Verbindung wird wiederhergestellt	Offline	1. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 2. Der Techniker wartet mehr als fünf Minuten.
Offline	Aktiv	1. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 2. Der Techniker wartet mehr als fünf Minuten. 3. Das LAN wird aktiviert.
Offline	Zeitüberschreitung	1. Der Administrator setzt das Zeitlimit für aktive Sitzungen im Administrationscenter auf mindestens acht Minuten. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert.
Offline	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	Der Techniker wählt eine Sitzung aus, die den Status „Offline“ trägt, und klickt auf **Sitzung beenden**.
Offline	Angehalten	1. Der Techniker hält die Sitzung an. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 3. Der Techniker wartet mehr als fünf Minuten. 4. Das LAN wird aktiviert.

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
Offline	Wartend	1. Der Kunde lädt das Applet herunter und startet es, aber der Techniker startet die Sitzung nicht in der Technikerkonsole. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert. 3. Der Techniker wartet mehr als fünf Minuten. 4. Das LAN wird aktiviert.
Eingang	Ausgang	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung übergeben** und wählt eine Technikergruppe oder einen Kanal aus.
Eingang	Verbindung wird wiederhergestellt	1. Der Techniker übergibt eine Sitzung. 2. Das LAN auf Kundenseite wird deaktiviert.
Eingang	Neustart wird durchgeführt	1. Der Techniker übergibt eine Sitzung. 2. Der Kundencomputer wird neu gestartet.
Eingang	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Der Techniker übergibt eine Sitzung. 2. Das Applet wird geschlossen oder die ausgehende Sitzung in der ursprünglichen Technikerkonsole aufgerufen.
Eingang	Aktiv	Der Techniker ruft eine eingehende Sitzung auf.
Ausgang	Aktiv	1. Techniker A überträgt eine Sitzung an Techniker B. 2. Techniker A klickt neben der ausgehenden Sitzung auf **Sitzung starten**. In diesem Fall wird die Sitzung aus der Warteschlange der Technikerkonsole von Techniker B gelöscht, da dieser die eingehende Sitzung nicht aufgerufen hat.
Ausgang	Eingang	1. Techniker A überträgt eine Sitzung an Techniker B. 2. Techniker B überträgt die eingehende Sitzung wieder an Techniker A.
Ausgang	Neustart wird durchgeführt	1. Der Techniker übergibt eine Sitzung. 2. Der Techniker startet den Kundencomputer neu.
Ausgang	Geschlossen	1. Der Techniker übergibt eine Sitzung. 2. Der Kunde schließt das Applet.

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
Ausgang	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Techniker A überträgt eine Sitzung an Techniker B. 2. Techniker B ruft die Sitzung auf. In diesem Fall wird die Sitzung aus der Warteschlange der Technikerkonsole von Techniker A gelöscht.
Einladung	Zusammenarbeit	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Der Techniker klickt auf **Techniker einladen**. 3. Der eingeladene Techniker klickt auf **Sitzung starten**.
Einladung	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Der Techniker klickt auf **Techniker einladen**. 3. Der Techniker klickt auf **Techniker ausschließen**.
Zusammenarbeit	Neustart wird durchgeführt	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 3. Techniker B nimmt die Einladung an. 4. Techniker B startet den Kundencomputer über die Technikerkonsole oder kundenseitig neu.
Zusammenarbeit	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht* (Zeitüberschreitung)	1. Der Administrator legt das **Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung** im Administrationscenter fest. (Beispielsweise eine Minute.) 2. Der Techniker legt die Technikerkonsole während der Zusammenarbeit in den Hintergrund.
Zusammenarbeit	Geschlossen	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 3. Techniker A schließt die Sitzung als leitender Techniker oder der Kunde schließt die Sitzung.
Zusammenarbeit	Angehalten	Der Techniker klickt während der Zusammenarbeit auf **Sitzung anhalten**.
Zusammenarbeit	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 2. Techniker A klickt auf **Techniker ausschließen**, um Techniker B auszuschließen.

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
		In diesem Fall wird die Sitzung aus der Warteschlange der Technikerkonsole von Techniker B gelöscht.
Zusammenarbeit	Aktiv	1. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 2. Techniker A übergibt die Sitzungsleitung an Techniker B. 3. Techniker B nimmt die Sitzungsleitung an, indem er auf die grün blinkende Schaltfläche **Sitzungsleitung übernehmen** über dem Chatprotokoll klickt.
Neustart wird durchgeführt	Aktiv	Der Kundencomputer wird vom Techniker oder dem Kunden neu gestartet.
Neustart wird durchgeführt	Geschlossen	1. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 2. Einer der Techniker startet den Kundencomputer neu. 3. Der leitende Techniker schließt die Sitzung während des Neustarts.
Neustart wird durchgeführt	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Techniker A lädt Techniker B ein, mit ihm bei einer Sitzung zusammenzuarbeiten. 2. Techniker A (der leitende Techniker) startet den Kundencomputer neu. 3. Techniker A schließt den kollaborierenden Techniker B während des Neustarts aus.
Neustart wird durchgeführt	Ausgang	1. Der Techniker initiiert eine Sitzung. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung übergeben**. 3. Der Techniker startet den Kundencomputer neu, nachdem die Sitzung den Status „Ausgang“ erhalten hat.
Neustart wird durchgeführt	Angehalten	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Der Techniker hält die Sitzung an. 3. Der Kundencomputer wird vom Applet aus neu gestartet.
Neustart wird durchgeführt	Eingang	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Der Techniker klickt auf **Sitzung übergeben**. 3. Der Kunde startet seinen Computer neu.
Neustart wird durchgeführt	Zusammenarbeit	1. Techniker A startet eine Sitzung. 2. Techniker A klickt auf **Techniker einladen**.

Status zu Beginn	Endstatus	Ablauf
		3. Techniker B nimmt die Einladung an. 4. Techniker B startet den Kundencomputer neu. Nach dem Neustart wechselt der Status von Techniker B von „Neustart wird durchgeführt“ auf „Zusammenarbeit“.
Neustart wird durchgeführt	Wartend	1. Der Techniker initiiert eine Sitzung, startet sie jedoch nicht. 2. Der Kunde startet seinen Computer neu.
Geschlossen	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Der Techniker startet eine Sitzung in der Technikerkonsole. 2. Der Kunde schließt die Sitzung. 3. Der Techniker klickt auf **Sitzung beenden** in der Technikerkonsole.
Zeitüberschreitung	Zeitüberschreitung	1. Der Administrator legt das **Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung** im Administrationscenter fest. (Beispielsweise eine Minute.) 2. Der Techniker initiiert eine Sitzung. 3. Der Techniker legt die Technikerkonsole in den Hintergrund, sodass die Sitzung das Zeitlimit überschreitet. 4. Der Techniker lässt die abgelaufene Sitzung in der Warteschlange der Technikerkonsole und wartet mindestens drei Minuten. Die Sitzung bleibt im Status „Zeitüberschreitung“ und wird nicht aus der Warteschlange gelöscht.
Zeitüberschreitung	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Der Administrator legt das **Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung** im Administrationscenter fest. (Beispielsweise eine Minute.) 2. Der Techniker initiiert eine Sitzung. 3. Der Techniker legt die Technikerkonsole in den Hintergrund, sodass die Sitzung das Zeitlimit überschreitet. 4. Der Techniker klickt auf **Sitzung beenden**.

Änderungen des Sitzungsstatus während der Technikerüberwachung

Die folgende Tabelle beschreibt, wie sich der Sitzungsstatus ändern kann, während ein Techniker einen anderen Techniker überwacht.

Status zu Beginn	Endstatus	Zu ergreifende Maßnahme
Verbindung wird hergestellt	Wartend	1. Techniker A klickt auf **Techniker überwachen** und wählt Techniker B aus. 2. Techniker A klickt auf **OK.** Die Sitzung trägt den Status „Wartend“ nur für kurze Zeit.
Wartend	Aktiv	1. Techniker A klickt auf **Techniker überwachen** und wählt Techniker B aus. 2. Techniker A klickt auf **OK.**
Aktiv	Geschlossen	1. Techniker A klickt auf **Techniker überwachen** und wählt Techniker B aus. 2. Techniker A klickt auf **OK.** 3. Techniker B meldet sich ab oder schließt seine Technikerkonsole.
Aktiv	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	1. Techniker A klickt auf **Techniker überwachen** und wählt Techniker B aus. 2. Techniker A klickt auf **OK.** 3. Techniker A klickt auf **Sitzung beenden**.
Geschlossen	*Aus Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht*	Techniker A klickt auf **Sitzung beenden**, während er Techniker B überwacht.

Rechtlicher Hinweis

VERÖFFENTLICHT VON

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210, USA

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® bzw. LogMeIn® Rescue+Mobile™ und Xively™, zusammen mit der damit verbundenen Software, einschließlich Network Console™, und die anderen gekennzeichneten Begriffe in diesem Artikel sind Marken und Dienstleistungsmarken von LogMeIn, Inc. und möglicherweise im U.S. Patent and Trademark Office und in anderen Ländern eingetragen. Alle weiteren Marken und eingetragenen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Die vorliegende Publikation kann Marken und Dienstleistungsmarken von Dritten enthalten; diese stehen im Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Diese Marken sind eventuell in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auf der ganzen Welt eingetragen und/oder in Gebrauch. Zu diesen Marken Dritter zählen unter anderem BlackBerry, Windows, Windows Mobile, Symbian, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store und verwandte Markenzeichen, Namen und Logos. Diese Marken Dritter stehen im Eigentum von Research In Motion Limited, der Microsoft Corporation, Symbian Software Limited bzw. Apple, Inc. und sind in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auf der ganzen Welt eingetragen und/oder in Gebrauch.

ÄNDERUNGEN AN DEN SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN BEZÜGLICH DER IM VORLIEGENDEN HANDBUCH ENTHALTENEN PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VORBEHALTEN. FÜR DIE RICHTIGKEIT DER IN DIESEM HANDBUCH ENTHALTENEN ERKLÄRUNGEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN WIRD KEINERLEI GARANTIE ÜBERNOMMEN. DIE NUTZUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN UNTERLIEGT DEM VERANTWORTUNGSBEREICH DES JEWEILIGEN BENUTZERS. LIZENZ UND GARANTIE FÜR DAS IM LIEFERUMFANG ENTHALTENE PRODUKT UND DIE ENTSPRECHENDEN DIENSTLEISTUNGEN WERDEN IN DEN LOGMEIN-*GESCHÄFTSBEDINGUNGEN* NÄHER BEZEICHNET, AUF DIE HIERMIT IN DER VORLIEGENDEN DOKUMENTATION VERWIESEN WIRD.

Index

L

M

N

P

R

S

T

U

V

W

Z